



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARIA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

JOANA VIEIRA FRANÇA

**A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NO OLHAR DO SERVIÇO
SOCIAL: A EXPERIÊNCIA DA COPERCAMPOS®**

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 01 / 07 / 05

T.K.L.
Teresa Kleba Lisboa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

FLORIANÓPOLIS
2005

JOANA VIEIRA FRANÇA

**A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NO OLHAR DO SERVIÇO
SOCIAL: A EXPERIÊNCIA DA COPERCAMPOS®**

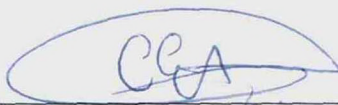
Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em Serviço
Social, Departamento de Serviço Social,
Centro sócio Econômico, Universidade
Federal de Santa Catarina.
Orientadora: Ms Cleci Elisa Albiero

FLORIANÓPOLIS
2005

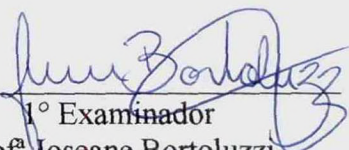
JOANA VIEIRA FRANÇA

**A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NO OLHAR DO SERVIÇO
SOCIAL: A EXPERIÊNCIA DA COPERCAMPOS®**

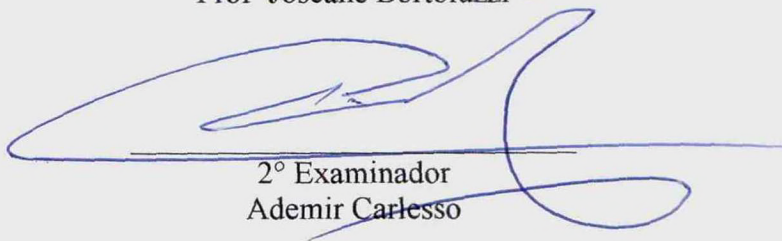
Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, Departamento de Serviço Social, Centro sócio Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina.



Orientadora
Profª Ms. Cleci Elisa Albiero



1º Examinador
Profª Joseane Bortoluzzi



2º Examinador
Ademir Carlesso

Florianópolis, junho, 2005.

AGRADECIMENTOS

É chegada a hora de agradecer...muitas pessoas fizeram parte dessa caminhada e foram de extrema importância para a construção deste trabalho, em especial:

- A Deus...
- A minha Mãezinha Anita, guerreira mulher a quem admiro muito, agradeço imensamente pelo seu amor e por acreditar apesar de minhas dificuldades na minha capacidade.
- A meu Pai Cláudio, que por sete meses de estágio acompanhou constantemente meus anseios e minhas conquistas. Obrigado Paizão, pelo seu amor e incentivo...
- A meus irmãos Livia, Mateus, Cláudio, minha cunhada Fabiana, e minhas sobrinhas Joana Sofia e Pietra, meu muito obrigado por estarem ao meu lado!!!
- Ao Tio Adão Marcos e Tia Edir, pelas conversas e idéias trocadas durante essa caminhada...
- Ao Geson, a você agradeço pelo companheirismo durante esses 4 anos, pelo incentivo constante e por acreditar sempre no meu potencial.
- A COPERCAMPOS® e seus colaboradores, pela oportunidade de estágio e por fazer com que eu me sentisse parte integrante da “família” Copercampos.
- À Margarida, minha supervisora de estágio, que com sua experiência e conhecimento proporcionou esclarecimentos que com certeza contribuíram muito para minha formação.
- A Dani, Jana Raupp, Margot, Lelê, Fabi, Guê, Pateca que apesar das diferenças, foram muito mais que colegas de turma e sim verdadeiras amigas.
- À professora e orientadora Cleci Elisa Albiero, por seus ensinamentos, suas conversas, seu interesse constante durante a elaboração deste trabalho.

“Se seus sonhos estiverem nas nuvens, não se preocupe, pois eles estão no lugar certo; agora construa os alicerces”.

Autor desconhecido.

Dedico este trabalho a meu pai, minha
mãe e meus irmãos.

RESUMO

FRANÇA, Joana Vieira. **A valorização do Capital Humano no olhar do Serviço Social: a experiência da COPERCAMPOS®**. 92 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

O presente trabalho tem por objetivo, através da pesquisa de campo realizada, identificar como os colaboradores da COPERCAMPOS® (Cooperativa Regional Agropecuária de Campos Novos) avaliam o Setor de Recursos Humanos da Empresa. A estrutura do trabalho está dividida em três capítulos, sendo que, no primeiro, é realizada a contextualização do mundo do trabalho, destacando a reestruturação produtiva, discorrendo sobre os modelos produtivos e de organização do trabalho: o taylorismo, fordismo e o toyotismo e, as consequências que os mesmos provocam para o trabalhador. Dentro destas transformações, destacamos o trabalhador como capital humano e o surgimento do departamento de recursos humanos no Brasil. No segundo capítulo, discorremos sobre o Serviço Social no Brasil, o movimento de reconceituação e a inserção do Serviço Social na empresas, abrindo-se como um novo campo de atuação profissional em que destacamos o Serviço Social inserido no Recursos Humanos da Copercampos® e sua trajetória profissional. Por fim, no terceiro capítulo, são apresentadas as análises dos dados obtidos com a pesquisa de campo, caracterizada como pesquisa exploratória e quanti-qualitativa, o que possibilitou uma aproximação maior com o tema estudado. A amostragem foi aleatória com a participação de 85 colaboradores da empresa que foram convidados a responder o roteiro de pesquisa elaborado. A pesquisa demonstrou que o departamento de Recursos Humanos da Copercampos é eficaz quanto ao repasse de informações, mas se percebe que as mesmas não atingem o grau de efetividade.

Palavras-chave: Mundo do Trabalho, Capital Humano, Recursos Humanos, Cooperativismo e Serviço Social.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Sexo	56
Gráfico 2- Idade	57
Gráfico 3- Tempo de serviço na empresa	58
Gráfico 4- Escolaridade.....	59
Gráfico 5- Estado Civil	60
Gráfico 6- Departamento trabalhado.....	61
Gráfico 7- Renda mensal.....	62
Gráfico 8- Informações sobre direitos e deveres.....	63
Gráfico 9- Informações sobre os benefícios.....	65
Gráfico 10- Adesão ao Plano de Saúde	66
Gráfico 11- Informações sobre o plano de Saúde	67
Gráfico 12- Forma de repasse das informações	68
Gráfico 13- Nível de entendimento das informações.....	69
Gráfico 14- Nível de satisfação das informações.....	71
Gráfico 15- Esclarecimento de dúvidas	72
Gráfico 16- Serviço Social na empresa.....	74
Gráfico 17- Trabalho Social no Recursos Humanos da Copercampos	75

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO I-CONTEXTUALIZANDO O MUNDO DO TABALHO.....	18
1.1 Reestruturação produtiva	18
1.1.1 O trabalhador como capital humano nas organizações	23
1.2 Os Recursos Humanos nas organizações	30
CAPÍTULO II-O SERVIÇO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES E O CENÁRIO DO COOPERATIVISMO	36
2.1 O Serviço Social no Brasil	36
2.1.1 O movimento de reconceituação e a inserção do Serviço Social nas organizações.....	38
2.1.2 O Serviço Social na cooperativa Copercampos -A trajetória profissional.....	46
2.2 A COPERCAMPOS.....	48
CAPÍTULO III-APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS: O contexto da pesquisa	54
3.1 A construção de um caminho no cenário do Recursos Humanos da Copercampos	54
3.2 O Recursos Humanos da Copercampos-a aproximação dos dados	55
3.3 Conhecendo os sujeitos	55
3.3.1 Quem são os trabalhadores da Copercampos	55
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES	76
5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
APÊNDICE A	86
ANEXO A	91

INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vem passando por profundas mudanças, trazendo importantes repercussões nas relações de trabalho e de produção. Devido a essas mudanças as organizações mudam seus conceitos no que diz respeito ao tratamento com as pessoas que constituem as organizações.

Neste sentido, estas mudanças são principalmente na área de Recursos Humanos, na maneira de ver e tratar seu trabalhador. A área de Recursos Humanos além de continuar respondendo por questões de origem operacional e burocrática, passa também a ser responsável direto por ajudar a organização na integração, motivação, desenvolvimento das pessoas que a compõem.

Verifica-se a valorização do trabalhador não somente como força produtiva, mas também como colaborador, parceiro, cliente interno, inteligência emocional, capital humano, ou seja, como pessoa, que gera soluções e resultados almejados pela organização.

É nesta área que também são desenvolvidas as atividades de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, da avaliação de desempenho, das promoções, desligamentos bem como atividades que proporcione melhor qualidade de vida no trabalho.

Cientes dessa nova realidade, as empresas modernas procuram cada vez mais valorizar as pessoas e sua força de trabalho nas relações de produção, através da Administração de Recursos Humanos (ARH).

Como consequência desse processo de valorização do trabalhador como capital humano, existe um aumento de rendimento e produtividade do trabalhador o que conseqüentemente aumenta o lucro da organização.

Frente a esses avanços, conhecer a especificidade do agir profissional de Serviço Social que atua nos Recursos Humanos de uma empresa é um fato de suma

importância tanto para a categoria quanto para os acadêmicos de Serviço Social, na medida em que se pretende conhecer e aproximar as perspectivas e necessidades destes profissionais.

Tal necessidade implica simultaneamente a exigência de elaboração de um projeto de pesquisa para a elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, o qual visa atender o requisito da obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

O presente trabalho está dividido em três capítulos:

No primeiro, é realizada a fundamentação teórica, na qual consta um breve histórico sobre a Reestruturação Produtiva, em que são destacados os principais modelos de produção capitalista – taylorismo, fordismo e toyotismo, cujos modelos proporcionaram uma grande transformação no mundo do trabalho. Destacamos o modelo toyotista que perpetua até os dias de hoje, em que a procura é sempre por um profissional polivalente, especializado, capaz de ser inserido em uma equipe de trabalho, ou seja, um profissional multifuncional.

Após, falamos do Trabalhador como Capital Humano, dos Recursos Humanos nas Organizações e suas profundas transformações em uma economia globalizada num mundo ligado pela tecnologia da comunicação e seu papel fundamental nas organizações, no que diz respeito à valorização do capital humano como força impulsionadora do modelo de produção vigente no mundo contemporâneo.

No segundo capítulo, falamos sobre o cooperativismo em Campos Novos com o objetivo de apresentar a organização em que foi realizada a pesquisa, sendo que, dentro desta lógica destacamos a inserção do Serviço Social nas organizações, fazendo um breve histórico da profissão no Brasil, do movimento de reconceituação sua incorporação nas empresas e, por fim, o Serviço Social na Copercampos.

No terceiro capítulo, são apresentadas as análises dos dados da pesquisa realizadas na COPERCAMPOS[®] - Cooperativa Regional Agropecuária de Campos Novos juntos aos trabalhadores. A seguir é demonstrado o que motivou tal pesquisa.

A construção do objeto e a formulação do problema foram estruturadas a partir da preocupação com o fortalecimento e desenvolvimento do capital intelectual/humano que tem proporcionado mudanças na forma de Administração de Recursos Humanos nas organizações. Observa-se que nas organizações busca-se identificar pessoas com potencial de crescimento, flexibilidade e pensamento estratégico.

Assim, com o objetivo de verificar se o Setor de Recursos Humanos é realmente atuante no que diz respeito ao trabalhador, apresenta-se o seguinte problema: como os trabalhadores da Copercampos[®] avaliam as ações do Setor de Recursos Humanos da empresa? E, as questões norteadoras postas para melhor compreensão do problema são: 1) De que forma a Cooperativa pode potencializar os Recursos Humanos? 2) O Assistente Social desenvolve ações do Serviço Social na área de Recursos Humanos da empresa? 3) Como os trabalhadores da Copercampos[®] observam o Setor de Recursos Humanos da cooperativa e, principalmente, como os mesmos obtêm as informações sobre os seus direitos e benefícios trabalhistas?

O objetivo geral traçado para tal pesquisa foi de pesquisar como os trabalhadores da Copercampos[®] avaliam as ações do Setor de Recursos Humanos, cujos objetivos específicos são: 1) Analisar de que forma as informações são repassadas aos trabalhadores da Cooperativa com o intuito de desenvolver o potencial humano; 2) Verificar o grau de satisfação dos trabalhadores da cooperativa quanto às informações repassadas pelo Setor de Recursos Humanos da Copercampos[®] 3) Verificar se os trabalhadores da Cooperativa sabem da existência do profissional de Serviço Social dentro dos Recursos Humanos.

Destaca-se a importância para o procedimento metodológico utilizado para auxiliar na compreensão do problema proposto que, segundo (GONSALVES, 2003), metodologia se refere ao caminho trilhado para que você atinja os objetivos que definiu, ou seja, o caminho a ser percorrido.

E, também é “entendida como o caminho e o instrumental próprios para abordar aspectos do real, a metodologia inclui concepções teóricas, técnicas de pesquisa e a criatividade do pesquisador”. (GONSALVES, 2003, p. 62).

Segundo Menezes e Silva (2001), as pesquisas podem ser classificadas de diversas formas, porém as mais clássicas são: quanto à natureza, que pode ser básica ou aplicada e, quanto à forma de abordagem do problema, que pode ser quantitativa ou qualitativa.

Portanto, baseado na classificação de Gil (1999), é possível classificar as pesquisas em três grupos: exploratórios, descritivos e explicativos.

De acordo com Triviños (1987), os estudos exploratórios permitem aumentar o conhecimento em torno de um determinado problema e aprofundar o estudo nos limites da realidade específica.

Quanto à abordagem, o presente trabalho situa-se na categoria de pesquisa qualitativa, devido à forma de tratamento dos dados e, segundo Minayo (1994), as pesquisas qualitativas respondem a questões muito particulares, pois se preocupam com a realidade que não pode ser quantificada.

Quanto à natureza, a pesquisa está classificada como aplicada, pois tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos.

Diante disso, a pesquisa pode ser definida segundo seus objetivos como pesquisa exploratória, bem como o próprio nome diz esta se caracteriza (GONSALVES,

2003) pelo esclarecimento e desenvolvimento de idéias com o objetivo de oferecer uma visão panorâmica, bem como uma aproximação com o tema estudado.

Devido os procedimentos metodológicos utilizados a pesquisa pode ser classificada como pesquisa de campo que “pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada” (GONSALVES, 2003, p.67). Esta exige do pesquisador um contato mais direto como o tema pesquisado.

Diante da proposta de discussão do presente projeto de pesquisa, torna-se necessária à apropriação das experiências vividas pelos trabalhadores. Assim, será realizada uma pesquisa quanti-qualitativa que é caracterizada por considerar que tudo pode ser quantificável, ou seja, transforma em números opiniões e informações para posteriormente classificá-las e analisá-las e também dispõem de uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, uma ligação indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzida em números.

A característica investigativa do método implica identificar uma lacuna no universo do conhecimento humano e buscar a melhor forma de completá-lo, ou seja, identificar um problema, novo ou não, examiná-lo à luz do conhecimento atual (estado da arte) e tentar resolvê-lo com a ajuda deste conhecimento. Para isso, o método deve conduzir, como consequência natural, à formulação de idéias, hipóteses, teorias que possam redundar em descobertas ou confirmações do já conhecido. Tal formulação resulta, quase sempre, numa solução provisória para o problema.

Para que determinado método atue com eficácia, devem ser empregados procedimentos sistemáticos apropriados, capazes de descrever e explicar determinados fenômenos que surgem ao longo da pesquisa. Os dois métodos que mais se prestam a este tipo de ação científica são o quantitativo e o qualitativo

Naturalmente, cada método possui defeitos e virtudes, mas cada um deve investigar os diversos aspectos da realidade estudada de forma integrada, completa, traçando uma visão de conjunto dos aspectos estudados e, portanto, não custa ressaltar que qualquer método de pesquisa apresenta vantagens e desvantagens, nenhum sendo considerado como superior a outro, apenas mais adequado à busca de determinados resultados. O que realmente importa é que a técnica de pesquisa apresente o necessário rigor científico, para que possa ser considerada confiável e verdadeiramente científica.

Quanto à estruturação propriamente dita da escrituração, deve-se salientar a utilização do tipo de pesquisa empregada: a documental, que já vem sendo feita há algum tempo, continuando ao longo do próprio desenvolvimento do trabalho uma vez que surgiam novos elementos, os quais se revelavam essenciais para a perfeita compreensão do tema abordado pelo TCC.

Segundo Gil (1999) população é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características.

E, também, de acordo com o mesmo autor, amostra é “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população” (GIL, 1999, p.100), ou seja, amostra é a parcela de um grupo que é estudada, examinada, enquanto o grupo todo é chamado de universo ou população. Amostra é simplesmente parte de uma população.

Para Minayo (1994) uma amostragem boa é aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões, ou seja, é necessário que esta amostra seja representativa da população para permitir generalizações válidas.

Para realização da pesquisa foi utilizado para a escolha da amostragem o método aleatório simples que é aquele em que cada elemento da população tem a mesma chance de ser escolhido para a amostra (CAVALCANTE e ZEPPELINI¹).

Para realização da pesquisa foram convidados aleatoriamente 85 (oitenta e cinco) trabalhadores, de um total de 571 trabalhadores na empresa, para responder o roteiro de pesquisa elaborado para realização da mesma, deste total, somente 81 (oitenta e um) devolveram o roteiro.

Para a coleta de dados foi elaborado um roteiro de pesquisa² contendo perguntas fechadas e semi-estruturadas e tendo como objetivo, “o conhecimento de opiniões crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas” (GIL,1999, p.128). O roteiro de pesquisa foi entregue em mãos e explicado a cada participante, individualmente em seu local de trabalho, junto à cooperativa Copercampos. Para realização da pesquisa foi necessário um contato inicial com o Presidente da empresa e posterior conversa com o setor de Recursos Humanos que se encarregou de comunicar aos trabalhadores da pesquisa.

A entrevista semi-estruturada segundo Triviños (1990) é caracterizada por uma ordem de questões pré-estabelecidas, contendo questões fechadas e diretas, bem como algumas questões abertas nas quais o entrevistador utiliza certa liberdade, fazendo com que o entrevistado participe espontaneamente na elaboração do conteúdo da pesquisa, o autor ainda coloca que “ao mesmo tempo em que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação” (TRIVIÑOS, 1990, p.146)

De acordo com Gil (1999) a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem

¹ www.expresstraining.com.br

² Roteiro de Pesquisa – apêndice A.

fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes.

Como o roteiro de pesquisa, a entrevista será realizada individualmente no local de trabalho dos participantes da pesquisa e, após a pesquisa realizada, a fase seguinte será a análise e a interpretação dos dados coletados.

A análise

tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para a investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (GIL, 1999, p. 168).

Para que as respostas possam ser adequadamente analisadas, de acordo com Gil (1999), torna-se necessário organizá-las, o que é feito mediante o seu agrupamento em certo número de categorias.

Ainda conforme o autor, após estabelecer a categoria, é realizada a codificação, que é o processo pelo qual os dados brutos são transformados em símbolos que possam ser tabulados. A tabulação é o processo de agrupar e contar os casos que estão nas várias categorias de análise.

Após a tabulação, ainda de acordo com Gil (1999), é realizada a análise estatística dos dados, que é desenvolvida em dois níveis: a descrição dos dados e a avaliação das generalizações obtidas a partir deles. E o último passo é a realização da interpretação dos dados que se refere à relação entre os dados empíricos e a teoria.

Finalmente, após a análise dos dados serão apresentadas as considerações finais do trabalho e referências utilizadas para a realização do mesmo, que sintetizam os temas abordados na construção deste trabalho de conclusão de curso.

CAPÍTULO I – CONTEXTUALIZANDO O MUNDO DO TRABALHO

1.1 Reestruturação produtiva

O início do Capitalismo industrial foi marcado pela introdução da indústria moderna na Inglaterra, que proporcionou uma profunda transformação no modo de produção capitalista. Tudo isso modificou as relações sociais e territoriais, difundiu cultura e técnica, aprofundou a competição entre os povos, concentrou a população no espaço urbano provocando um crescimento cada vez maior das cidades. Com a invenção da máquina a vapor, em 1769, a produção industrial teve grande impulso. Nas fábricas, os trabalhadores eram obrigados a trabalhar no ritmo definido pelas máquinas.

No início do século XX, surgiram nos Estados Unidos duas importantes revoluções no processo produtivo, com a adoção de dois métodos de organização de trabalho: o taylorismo³ e o fordismo⁴. O taylorismo e o fordismo adaptaram o trabalho humano ao da máquina, transformando-o em uma engrenagem a mais e complementar à linha de montagem. A permanência do operário na fábrica foi substituída pela rotatividade freqüente. O modelo de produção implantado por Henry Ford foi fundamental à instalação de unidades de produção em outras regiões do mundo, onde a fabricação de mercadorias baseada na montagem em etapas não exigia, em princípio, qualificação de boa parte da mão-de-obra. O aumento da produtividade com a racionalização do trabalho, que sucede do taylorismo e do fordismo, mostrou-se admiravelmente, indo de encontro às necessidades das empresas capitalistas de aumentarem também os seus lucros.

³ Método de produção caracterizado pela sistematização e padronização do trabalho criado por Frederick. W. Taylor, com o objetivo de atingir a máxima eficiência no processo produtivo com maior economia de tempo.

⁴ Método de produção caracterizado pela produção em série, fabricação por meio da linha de montagem idealizado pelo empresário Henry Ford, levando ao extremo a especialização do trabalho.

A crise do padrão de acumulação taylorista/fordista, que veio a tona no fim da década de 60 e início da década de 70, de acordo com Antunes⁵ (1999), fez com que entre outras tantas conseqüências, o capital implantasse um grande processo de reestruturação com o objetivo de recuperação do seu ciclo reprodutivo e, ao mesmo tempo restabelecer seu projeto de dominação societal que foi enfraquecido pela confrontação e conflitualidade do trabalho que colocaram em questão algumas bases da sociabilidade do capital e de seus mecanismos de controle social.

O fordismo e o taylorismo já não são os únicos processos produtivos. Novos processos de trabalho surgem substituindo a produção em série e de massa pela flexibilização da produção, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequações da produção à lógica do mercado.

Após a segunda guerra mundial, os empresários japoneses, com a necessidade de atender o mercado interno que solicitava produtos diferenciados e pedidos pequenos, investiram nesse mercado, o que impulsionou o seu famoso “milagre econômico” nos anos 80 e deu origem aos termos toyotismo⁶. Com isso o Japão passa a conhecer novas formas de organização da produção, diferenciados da produção em massa. Esse processo consiste em combinar novas técnicas de gestão com uma máquina cada vez mais sofisticada, visando produzir mais, empregando menos mão-de-obra e tendo como proposta uma administração moderna voltada para metas e resultados que imperou e ainda imperam por muitas décadas no mundo.

Novos processos de trabalho emergem, onde o *cronômetro* e a *produção em série e de massa* são “substituídos” pela flexibilização da produção, pela “especialização flexível”, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado (ANTUNES, 2002, p.24).

⁵ www.alast.org

⁶ Método de gerenciamento do trabalho e administração da produção composto por: automatização, *just-in-time*, trabalho em equipe, administração por estresse, flexibilização da mão-de-obra, gestão participativa e controle de qualidade.

O toyotismo se insere e substitui o padrão fordista dominante. O sistema industrial japonês teve grande impacto no mundo ocidental, quando se mostrou para os países avançados uma possível solução para a crise do capital. O trabalhador é *chamado* a trabalhar em equipe, sendo este detentor de uma multivariada de funções, ao invés de produzir um trabalho desqualificado, torna-se polivalente, tendo como princípio o *just in time*, ou seja, melhor aproveitamento possível do tempo de produção.

A organização do trabalho, tendo como base o padrão toyotista, possui produção voltada e conduzida pela demanda, sendo a produção variada e diversificada pronta para atender o mercado consumidor a exigências mais individualizadas e grande parte do que era produzido na empresa era transferido para terceiros e o processo de produção tinha uma estrutura horizontalizada⁷.

A partir dos anos 70, a sociedade global vem apresentando profundas transformações nas relações de trabalho e nos processos produtivos de organização da produção. Essas mudanças estão diretamente ligadas às grandes alterações no padrão de industrialização fordista, nos países centrais. As respostas dadas pelo capital diante da crise foram, o neoliberalismo e a reestruturação produtiva, causando profundas transformações para o trabalho, tais como: o desemprego estrutural, a precarização do trabalho, o trabalho terceirizado, o trabalho informal, entre outros.

Essas mudanças conforme Mota (2000), determinam novas formas de domínio do capital sobre o trabalho, realizando uma verdadeira reforma intelectual e moral, visando à construção de uma outra cultura do trabalho e de uma nova racionalidade política e ética compatível com a sociabilidade requerida pelo atual projeto do capital.

Na década de 80, conforme Antunes (2002), os países capitalistas presenciaram grandes transformações no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura

⁷ Caracteriza-se por um centro decisório e setores de atividades que formam uma rede e se interligam entre si.

produtiva, nas formas de representação sindical e política. As transformações foram tão intensas que se pode dizer que a classe que sofreu a crise mais violenta deste século foi à classe trabalhadora.

A reestruturação produtiva chega com força na década de 80. As grandes tecnologias, representadas pela automação, pela robótica e pela microeletrônica penetraram o universo fabril, inseriram-se e desenvolveram-se nas relações de trabalho e de produção do capital.

No Brasil, as mudanças iniciaram-se no final da década de 70 e início da década de 80 e se intensificaram a partir dos anos 90, com a adoção do modelo neoliberal no governo de Fernando Henrique Cardoso. Os efeitos da crise têm impacto muito forte no que diz respeito ao social nos processos de produção, reprodução e gestão da força de trabalho. Como consequência ocorre a queda do emprego formal, a contração dos salários e a precarização das relações de trabalho.

Conforme Anderson (*apud* POCHMAN, 2004, p. 66)

a partir da estabilização da economia (Plano Real), em 1994, ao som do discurso de modernização da estrutura de Estado, inevitabilidade das reformas e necessidade de o país engajar-se na globalização, intensificaram-se as principais medidas liberalizantes, como as desregulamentações, abertura comercial, privatizações, reconhecimento de patentes estrangeiras em áreas estratégicas, flexibilização dos direitos trabalhistas e desarticulação dos mecanismos de apoio ao desenvolvimento regional.

O autor ainda afirma que:

[...] consolidou-se a valorização dos mercados como mecanismo organizador da produção nacional e catalisador da integração à nova economia mundial, responsável pela difusão dos recursos ideológicos e materiais, bem como das inovações técnicas e organizacionais capazes de viabilizar um novo avanço da acumulação [...] (POCHMAN, 2004, p. 67).

Neste sentido, o padrão toyotista, também chamado de acumulação flexível, chega com força sendo um modelo de padrão produtivo organizacional, caracterizado pelo aparecimento de novos setores de produção, novas maneiras de fornecimento de serviços e tecnologicamente avançado. Esse modelo se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo.

Essa nova forma produtiva, mais flexível, reflete principalmente nos direitos trabalhistas, que são desregulamentados, flexibilizados, aumentando consideravelmente a fragmentação da classe trabalhadora. Outro aspecto importante é o processo de globalização no qual nos encontramos que, vinculado à reestruturação produtiva, provoca a competição empresarial no âmbito mundial, ocasionando grandes transformações nos processos de produção e na gestão da força de trabalho, exigindo então a formação de um novo comportamento produtivo do trabalhador.

Compondo o cenário das novas necessidades do processo de acumulação capitalista [...], emerge no horizonte do trabalho uma fragmentação objetiva do trabalhador coletivo, expressa na constituição de dois grandes grupos de trabalhadores: os empregados estáveis do grande capital e os trabalhadores excluídos do emprego formal, estes últimos sujeitos ao trabalho desprotegido (MOTA, 2000, p.3).

É o modelo toyotista que com algumas alterações perpetua nas organizações até os dias atuais. A procura é sempre por um profissional polivalente, especializado, capaz de ser inserido em uma equipe de trabalho, visando não só o lucro da empresa, mas também a harmonia no ambiente de trabalho como pano de fundo para o bom desempenho do trabalhador.

Hoje, os trabalhadores encontram-se mais envolvidos no processo de produção com maior nível de responsabilidade, com um certo grau de autonomia para tomar algumas decisões. Entretanto, cabe ressaltar que as decisões mais importantes ainda permanecem sob o comando da organização.

1.1.1 O trabalhador como capital humano nas organizações

A sociedade contemporânea há algum tempo vem sofrendo profundas mudanças, trazendo importantes repercussões nas relações de trabalho e de produção. Na era da globalização da economia, das inovações tecnológicas, tem sido importante a flexibilização dos processos de trabalho, determinando novas modalidades de produção, gestão e consumo da força de trabalho.

Desde os tempos mais antigos, a evolução da humanidade e suas conquistas são resultados da aquisição e aplicação do conhecimento humano. Passamos da era do capital tangível tais como, bens, capital e recursos, para a era do capital intangível, ou seja, o capital intelectual, capital humano, inteligência emocional ou inteligência empresarial.

Hoje, conforme Pellegrini (2003, p.25), “todas as empresas ou organizações de qualquer espécie passaram a fazer uso intensivo da informação. São dependentes do conhecimento, como fonte de atração para consumidores e cliente, e da tecnologia da informação, como instrumento gerencial”.

As empresas, na chamada era do conhecimento, esta em que vivemos, avaliam os profissionais não pelas tarefas que realizam, e sim pelos resultados que alcançam. “Quando o trabalho diz respeito ao conhecimento, o modelo profissional do projeto organizacional inevitavelmente começa a se sobrepor ao modelo burocrático” (PELLEGRINI, 2003, p.27)

O atual contexto se caracteriza por mudanças aceleradas nos mercados, nas tecnologias e nas formas organizacionais e a capacidade de gerar e absorver inovações vêm sendo consideradas, mais do que nunca crucial para que um agente econômico se torne competitivo. Entretanto, para acompanhar as rápidas mudanças em curso, torna-se de extrema relevância a aquisição de novas capacitações e conhecimentos, o que significa intensificar a capacidade de indivíduos [...] de aprender e transformar esse aprendizado em fator de competitividade para os mesmos (MOREIRA⁸).

⁸ www.pontofuturo.org

Por este motivo e conforme aponta a literatura pesquisada podemos denominar esta fase como a era/economia do conhecimento.

Como afirma Crawford (1994, p.36), “durante a Revolução Industrial, as máquinas substituíram a força física. Na economia do conhecimento, as máquinas complementam a capacidade mental do ser humano”.

Chiavenato (2003, p.186) nos diz que:

Na era da informação, o capital financeiro está deixando de ser o recurso mais importante da organização. Outros ativos intangíveis e invisíveis estão assumindo rapidamente seu lugar e relegando-o a um plano secundário. Estamos referindo-nos ao capital intelectual.

Ainda conforme o autor “o capital intelectual de uma organização é constituído de ativos intangíveis como: capital interno⁹, capital externo¹⁰ e capital humano¹¹” (CHIAVENATO, 2003, p.186).

Então, segundo Chiavenato (2003) o tripé do capital intelectual é constituído pela organização, clientes e as pessoas. Enquanto o capital físico se deprecia com o uso, o conhecimento valoriza-se cada vez mais.

Na atual conjuntura, o conhecimento ou capital intelectual de uma organização configura-se como seu maior patrimônio e estratégia de negócio. O capital financeiro deixou de ser o recurso mais importante da organização perdendo o lugar para o conhecimento.

O capital humano é o diferencial hoje nas organizações. Do potencial criativo de seus membros é que nascem grandes idéias, novos produtos e valores, que garantem a sua competitividade, solidez no mercado e a satisfação do cliente.

⁹ Envolve a estrutura interna da organização, conceitos modelos e sistemas administrativos e de computação. A estrutura interna e as pessoas constituem juntas o que geralmente chamamos de organização.

¹⁰ Envolve a estrutura externa da organização, ou seja, as relações com clientes e fornecedores, bem como marca, marcas registradas, patentes e a reputação ou imagem da empresa.

¹¹ É o capital de gente, de talentos e de competências. A competência de uma pessoa envolve a capacidade de agir em diversas situações, tanto para criar ativos tangíveis como intangíveis.

A informação e o conhecimento são as armas competitivas de maior efeito nos dias de hoje. Em todos os setores, as organizações bem-sucedidas são as que têm as melhores informações ou as controlam de forma mais eficaz. Hoje, elas precisam aprender a gerenciar o conhecimento, ou seja, não podem mais esperar que os produtos e práticas de sucesso do passado garantam seu futuro, pois, cada vez mais serão diferenciadas com base naquilo que sabem.

Conforme Crawford (1994, p.34), “a característica mais marcante da economia do conhecimento é o surgimento do capital humano, ou seja, pessoas educadas e habilitadas como força dominante da economia”. Ainda conforme o autor, “seres humanos – seus corpos, habilidades e conhecimento – são parte de um estoque de capital do mundo[...]”. Em uma economia do conhecimento, o principal investimento de uma sociedade deve estar voltado na melhora das habilidades e talentos de sua população.

Diante das profundas alterações causadas, principalmente, pelos avanços tecnológicos a relação entre trabalhador e empresa também tem se modificado substancialmente, fazendo com que o homem se torne elemento universalmente reconhecido e decisivo para a eficácia da maioria das organizações.

As organizações perceberam que, mudando a maneira de administrar o Recursos Humanos, tornando-o mais *humano*, investindo na criatividade, competência das pessoas que nela trabalham, mantendo-os motivados constantemente, tem muito a ganhar. Como consequência desse processo de valorização do trabalhador como capital humano e/ou como inteligência emocional, existe um aumento de rendimento e produtividade do trabalhador o que conseqüentemente aumenta o lucro da organização.

A preocupação com o fortalecimento do capital intelectual tem mudado a Administração de Recursos Humanos nas organizações. Observa-se que os processos de

recrutamento e seleção têm se modificado, no sentido de usar novas técnicas capazes de identificar pessoas com potencial de crescimento, flexibilidade e pensamento estratégico.

A vertente estratégica da gestão de capital humano é um elemento de diferenciação chave nas organizações bem sucedidas. Para além das atividades tradicionais de recursos humanos, uma sólida estratégia de capital humano permite uma ligação direta entre o valor proporcionado pelos trabalhadores e os resultados da organização.

As organizações são formadas por pessoas. Não somente a sua parte produtiva, mas a sua própria dinâmica. Ao desenvolverem e realizarem as suas atividades e processos, as pessoas inovam, criam e recriam contextos e situações que podem levar a organização a posicionar-se de forma competitiva e diferenciada com clientes e demais organizações em geral.

Na atualidade, percebe-se que as organizações estão ampliando a sua visão e atuação estratégica. Todo o seu processo produtivo somente se realiza com a participação conjunta de diversos parceiros, cada um contribui com algum recurso (CHIAVENATO, 1999, p.6).

As pessoas podem ser vistas como parceiros das organizações.

Elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, capacidades e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações – a inteligência, que proporciona decisões racionais e imprime significado e rumo aos objetivos globais. Desse modo, as pessoas constituem o capital intelectual da organização (CHIAVENATO, 1999, p.7).

Após o surto industrial na Europa e nos Estados Unidos, muitos administradores focalizaram mais sua atenção nas máquinas do que nos trabalhadores, e muitos adotaram uma visão antroporformista, isto é, atribuíram qualidades psíquicas a objetos inanimados, no caso as máquinas desvalorizando assim, o ser humano. E um bom exemplo disso, é o filme Tempos Modernos de Charles Chaplin, onde nos mostra que o sistema de produção em série foi magistralmente satirizado. Mas, com o advento de muitas

ciências sociais, os administradores, hoje, têm atitudes opostas. Viram que o trabalhador, o homem é muito mais importante no processo e, que ele tem muitas necessidades.

Para que exista uma organização é necessário que as pessoas sejam capazes de se comunicar, que estejam dispostas a contribuir em ação conjunta e que estejam a fim de alcançar um objetivo comum. É com esse propósito que se percebe nos dias de hoje a crescente preocupação das organizações com o seu trabalhador.

A organização inteligente investe em seus trabalhadores, sendo que o primeiro passo desse investimento é o reconhecimento dos mesmos como pessoa e não apenas como força produtiva. Outro ponto é mostrar para o seu trabalhador o quanto ele é importante para a organização, convidando-o a participar do processo decisório da empresa e como reconhecimento de seu trabalho ter a participação nos lucros da empresa.

A motivação é um dos principais pontos porque só poderemos *controlar* o comportamento de um colaborador a partir do momento em que tivermos uma síntese das suas principais necessidades, dos seus desejos e interesses.

Herzberg (2000) explica sobre os fatores de “motivação” e “manutenção” na satisfação no trabalho. Fez um trabalho sobre a motivação do ser humano onde dividiu os elementos de um trabalho nos quais satisfazem as necessidades animais ou econômicas (fatores de “higiene” ou “manutenção”) e nos que satisfazem as necessidades mais profundas (fatores de “motivação”). Ele relaciona a satisfação ou insatisfação no trabalho à saúde mental. Ele deu origem ao conceito “enriquecimento de funções”. O referido autor descobriu que os fatores que levam a satisfação são: a motivação, o reconhecimento, o sentimento de satisfação com a natureza do próprio trabalho, a responsabilidade, o progresso e o crescimento pessoal, sendo estes três mais importantes. Enquanto que a insatisfação quase sempre relacionava com fatores de “higiene”, como a política da empresa, as condições de trabalho, o salário, o status e a estabilidade do emprego. Quando

foi aplicado o enriquecimento das funções, por exemplo, aumentando a responsabilidade do trabalho ou dando-lhe mais poderes, as mudanças produziram grandes benefícios.

A motivação é um termo amplo que inclui necessidades, desejos, interesses e propósitos de uma pessoa. Também fazem parte da motivação, os incentivos, que poderão reduzir as necessidades do indivíduo. A maior parte dos fatores que sustentam, dirigem e despertam o comportamento encontram-se na própria pessoa e, é ela quem, segundo seus motivos, estabelece os valores dos incentivos, que são objetivos a serem atingidos. Os incentivos podem ser elogios, atenções e objetos. Mas, quando é dada mais responsabilidade e credibilidade ao trabalhador, mostrando-lhe que é capaz de produzir mais e melhor, os benefícios para a empresa são imensos. Portanto, deve-se dar mais poderes aos trabalhadores, pois, só assim eles produzirão com mais amor e com certeza, a empresa terá mais lucro.

As organizações perceberam que o seu grande capital é mesmo o homem. Quanto melhores forem suas condições de trabalho e de vida, mais lucrativa e competitiva se torna a organização. O grande diferencial hoje é a motivação e o comprometimento dos trabalhadores com a qualidade e excelência do trabalho realizado. Com essa nova visão, torna-se necessário fugir do autoritarismo, abrindo espaço ao diálogo e a tolerância, estimulando a cooperação, desestimulando a competição entre departamentos e indivíduos.

As organizações que acreditam no talento, no desenvolvimento e na satisfação dos seus trabalhadores têm uma importante ferramenta de elevação da qualidade de seus produtos e serviços internos e externos.

Neste sentido, cresce nas organizações a necessidade de uma grande reformulação na maneira de ver a pessoa humana, que constitui o principal agente na estratégia para garantir o sucesso dos profissionais e a sobrevivência da organização em meio aos desafios dos dias atuais.

Pode-se observar que nos últimos anos tem aumentado consideravelmente o número de pessoas que investem no bem-estar e na satisfação de seus trabalhadores, beneficiando o campo dos relacionamentos e conseqüentemente a produtividade para as empresas.

Maslow (2000), falava da hierarquia de necessidades na motivação. Ele dizia que “quando as necessidades fisiológicas básicas de uma pessoa eram satisfeitas, as necessidades mais elevadas do amor, estima e realização do próprio potencial se manifestavam, e quando uma é satisfeita, essa satisfação deixa de ser importante.” A descoberta dele foi que até mesmo uma organização composta de pessoas fortes e maduras precisa da segurança de uma estrutura e direção.

Motivação é um termo que engloba necessidades, desejos, impulsos, interesses e propósitos de um organismo. Numa organização estamos preocupados com a motivação porque só poderemos entender o comportamento de um trabalhador a partir do momento em que tivermos uma síntese das suas principais necessidades, dos seus desejos e interesses. Não podemos imaginar que a maioria das pessoas trabalhe por causa do senso do dever. Os trabalhadores buscam satisfação no trabalho e esperam um rendimento que os possibilite adquirir mercadorias. O quadro de fatores que move a conduta de alguém se altera de acordo com a posição desse indivíduo na empresa. Mas é verdade que certas necessidades são variáveis constantes na determinação da conduta de todos os trabalhadores. Para que o indivíduo não se sinta frustrado, ele precisa ter no seu ambiente de trabalho estímulos que venham ao encontro às suas necessidades e provoquem um comportamento agradável. Se está contente, descontraído, o trabalho será fácil; do contrário, parecerá um martírio.

Hoje, toda organização deve ser entendida como a integração de seres humanos com o objetivo de agregar valores à sociedade. Com esta visão moderna torna-se

imprescindível desenvolver os trabalhadores, impulsionando o crescimento das pessoas e proporcionando-lhes um ambiente organizacional favorável a uma convivência profissional harmoniosa e produtiva.

Assim, um maior investimento nas pessoas, no que se refere ao seu desenvolvimento individual e coletivo, no aproveitamento do seu potencial, combinando eficiência e eficácia, diminuirá gastos e tornará a organização mais competitiva.

Todo esse trabalho enquadra-se dentro da Administração de Recursos Humanos (ARH), que hoje não se trata apenas de administrar pessoas, mas sim administrar com pessoas, considerando-as como parceiros e não como meros recursos. As pessoas passaram a ser consideradas recursos fundamentais para o sucesso organizacional em que são considerados os únicos recursos vivos e inteligentes que as organizações dispõem para enfrentar os desafios pela frente (CHIAVENATO, 2000).

O sucesso de uma empresa é a somatória, conseqüência natural e automática, do sucesso e realizações de cada um de seus diretores e trabalhadores.

1.2 Os recursos humanos nas organizações

Para melhor compreensão faz-se necessário conceituar o que é organização. Segundo Menegasso (2002, p.108), “organização é conceituada como um conjunto de relações de ordem estrutural (direção, planejamento, operação e controle) que mantém uma empresa em funcionamento”.

Tenório (*apud* MENEGASSO 2002, p.108), diz que organização “pode ser entendida, ainda, como agrupamento de pessoas, recursos (dinheiro, equipamentos, materiais, informações e tecnologia) com o objetivo de produzir bens e/ou prestar serviços”.

Para Chiavenato (2003, p.21), “organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas”. Ou seja, para que exista uma organização é necessário que: as pessoas sejam capazes de se comunicarem, que estejam dispostas a contribuir com a ação a fim de cumprirem um propósito comum.

Para Peters e Waterman (2000), uma empresa é uma organização dos fatores da produção em contínuo movimento. Do ponto de vista econômico, é um agrupamento de homens e de capitais, cujo objetivo é produzir, transformar, trocar ou fazer circular as riquezas. Suas operações não são um fim em si mesmas. Existem em função de certos objetivos já estabelecidos. Mas, de nada adianta uma empresa ter objetivos, estratégias, trabalhadores se não se renova e não fazem mudanças constantes.

Peter Drucker (2000) é considerado o guru dos gurus da administração. Criou cinco princípios básicos para a administração: estabelecer objetivos, organizar, motivar e comunicar-se, criar escalas de avaliação do desempenho e promover o aperfeiçoamento dos funcionários. Ele achava que o grande sucesso de muitas empresas era que elas sabiam em que negócio estavam, quais eram suas competências e como concentravam os esforços em seus objetivos. Ele criou a administração por Objetivos, isto é, os objetivos empresariais devem ser divididos em metas e claramente estabelecidos para unidades e indivíduos. A ênfase dele sempre foi na eficácia da administração, particularmente em fazer bom uso de seus recursos humanos como o segredo de uma organização produtiva e geradora de lucros. Sua ampla visão de administração é atingir o objetivo específico da organização, tornar o trabalho e o trabalhador produtivos e administrar os impactos e as responsabilidades sociais.

No Brasil, e no mundo, a área de Recursos Humanos, na maioria das organizações, públicas ou privadas, vem passando por profundas transformações. Atualmente, seu principal desafio é acompanhar a evolução na forma como se administram

as organizações em uma economia globalizada num mundo ligado pela tecnologia da comunicação.

A história dos Departamentos de Recursos Humanos no Brasil inicia-se junto à legislação trabalhista na década de 30 no governo de Getúlio Vargas, com o movimento sindical e a proteção aos trabalhadores que levaram às modificações significativas nas relações de trabalho no Brasil, surgindo naquele momento a proteção social aos trabalhadores.

Nas décadas de 40 e 50, a intervenção governamental nas relações trabalhistas ficou mais intensa mostrando às organizações a necessidade de ampliação das funções do Departamento de Recursos Humanos. Como marco importante nas relações de trabalho, tivemos em 1943, a promulgação da Consolidação das Leis do Trabalho (a CLT, legislação reguladora do trabalho no Brasil). Esta legislação criou a Carteira Profissional, regulamentou horários de trabalho, definiu férias remuneradas, estabeleceu as condições de trabalho para menores de idade, entre outras normas. Já nas décadas de 60 e 70, tivemos a promulgação de leis de Segurança no Trabalho, Saúde Ocupacional e Pensões.

Com a incessante criação de leis reguladoras por parte do Estado, e a necessidade das organizações implementarem e administrarem essas leis, os Departamentos de Recursos Humanos se tornaram cada vez mais valorizados e informatizados dentro das organizações.

O modo como se faz Administração de Recursos Humanos no Brasil está sendo modificado de maneira inesperada. Se até bem pouco tempo atrás a atenção dos administradores do Departamento de Recursos Humanos estava voltada em realizar atividades burocráticas e de controle, atualmente, a forma como se gerencia as pessoas, passou a ser um diferencial estratégico nas organizações.

Deste modo, o ponto para onde as atenções do Departamento de Recursos Humanos convergem amplia-se. Além de continuar respondendo por questões de origem operacional e burocrática, passa também a ser responsável direto por ajudar a organização a atrair, reter e desenvolver as pessoas que compõem o seu negócio.

Essa aparente perda de exclusividade dos departamentos de Recursos Humanos, na clássica prestação de serviços especializados de recrutamento, seleção, treinamento, avaliação desempenho, cargos e salários, higiene, medicina e segurança no trabalho, relações sindicais e trabalhistas, na realidade, representa o reconhecimento da importância e do valor da Administração dos Recursos Humanos (ARH), ou seja, a valorização das pessoas. Para tanto, requer-se que os profissionais de Recursos Humanos estejam preparados para atuar em múltiplos papéis.

Pensar nas organizações hoje e no futuro, significa entender que obter excelência nas organizações deve ser um trabalho realizado com e através das pessoas. Ou seja, significa realizar a gestão com a participação efetiva do Departamento de Recursos Humanos e dos trabalhadores.

A função Recursos Humanos assume atualmente importância vital para o sucesso das organizações. O processo de globalização ao qual estamos inseridos impõe, como modelo e desenho organizacional, empresas enxutas, ágeis, compostas de profissionais muito preparados, com visão estratégica e boa cultura geral, habilidades multidisciplinares, criativos, com iniciativa e capacidade de liderança com pessoas motivadas e capazes de motivarem as suas equipes de trabalho.

Encontrar profissionais com tais características tem sido uma tarefa difícil para as organizações. Nesta perspectiva, a função de Recursos Humanos, se já era importante, torna-se hoje uma questão de sobrevivência das organizações que desejam continuar competitivas e fazer frente ao processo de globalização.

A área de Recursos Humanos vem passando atualmente por transformações significativas no contexto de assumir novos desafios importantes voltados a atrair, reter e desenvolver talentos, visando a preservar a auto-estima, motivação e estímulo dos trabalhadores.

Saber lidar com pessoas, tornando-as mais desenvolvidas para as funções que exercem, mais motivadas, mais empreendedoras, criativas, enfim mais produtivas, é hoje o diferencial que irá permitir dizer se uma organização pode ou não implementar práticas que a levem ao sucesso.

Uma vez que as tecnologias e, conseqüentemente, os processos de produção de produtos e serviços se universalizam, se globalizam, o grande diferencial competitivo e de qualidade, recai sobre as pessoas. Mais precisamente, na forma com que os Recursos Humanos das organizações lidam com a tecnologia através de complicados processos de interação humana.

Não podemos deixar de reconhecer que a atividade de Recursos Humanos tem contribuído de forma crescente para a humanização das relações de trabalho. O humanismo é parte integrante nas atividades e evolução da área de Recursos Humanos. Essa tendência humanística está bem clara no atual movimento organizacional, que não se restringe a agir dentro do ambiente organizacional clássico, porém se propõe a reformular os critérios tradicionais de divisão do trabalho, de modelos organizacionais, de sistemas tradicionais de planejamento e controle, do estilo predominante e autoritário de liderança, a fim de que no grupo exista clima sadio que proporcione o desenvolvimento e motivação das pessoas, proporcionando diretamente resultados positivos para a organização.

De acordo com Chiavenato (2003) a Administração de Recursos Humanos (ARH) é uma especialidade que surgiu com o crescimento das organizações e com a complexidade das tarefas organizacionais.

Administrar pessoas significa lidar com pessoas que participam das organizações. Mais do que isto significa administrar com pessoas. Fazer de cada pessoas um verdadeiro administrador de suas tarefas dentro da organização, em qualquer nível em que esteja situada ou em qualquer atividade que deva executar. Assim, organizações e pessoas constituem a base fundamental na qual funciona a ARH (CHIAVENATO, 2003, p. 21).

O processo de Administração de Recursos Humanos consiste em planejar, organizar, desenvolver, selecionar, treinar, coordenar e avaliar pessoas indo ao alcance dos objetivos da organização, através da eficiência das pessoas que a integram.

Hoje, o profissional que atua nesta área possui novas competências que convergem para o desenvolvimento e reciclagem dos seres humanos das organizações, visando a sua plena capacitação profissional num mundo mais competitivo e qualificado, devendo instruir os gestores das organizações como administrar seus trabalhadores diretos de uma forma transparente e objetiva que venham a contribuir com o aumento da qualidade, produtividade e competitividade.

Da mesma forma o profissional de Recursos Humanos, passou a ter uma posição extremamente estratégica e de destaque dentro das organizações, participando e opinando ativamente sobre os negócios, ações, estratégias e investimentos das organizações, isso sem contar em outros fatores importantes, como o incremento de novas competências, aumento da credibilidade, apoiador nos processos de mudanças, possuir capacitação técnica e conhecimento que passaram a ter um papel prioritário para os gestores de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II - O SERVIÇO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES E O CENÁRIO DO COOPERATIVISMO

2.1 O Serviço Social no Brasil

O Serviço Social surge dos movimentos de filantropia, e sua atuação metodológica pautou-se por muito tempo no assistencialismo (Boralli¹²). Segundo Rico (1982), no Brasil, a história do Serviço Social inicia-se na década de 30 como resultado da iniciativa particular de vários setores da burguesia, profundamente apoiados pela Igreja Católica em obras e instituições que começam a surgir após o fim da Primeira Guerra Mundial. Em 1932 é criado o Centro de estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS), que desempenhou um importante papel no sentido de qualificar os agentes para a realização da prática social. No CEAS, sob iniciativa de Santo Agostinho realizou-se o Curso Intensivo de Formação Social para Moças, basicamente constituído de moças católicas participantes de prática assistenciais ou militantes de movimentos da Igreja, todas pertencentes a famílias burguesas. Esse curso abriu espaço para a implantação da primeira escola de Serviço Social de São Paulo em 1936, tendo como referencial o Serviço Social europeu.

Entre os anos de 1930 e 1945 o Serviço Social sofre grande influência do alto grau de desenvolvimento industrial e tecnológico dos Estados Unidos. É também nesse período que o Serviço Social brasileiro traz consigo como herança teorias positivistas, com destaque na questão metodológica e no estímulo a teorias que permitissem intervir no subdesenvolvimento econômico e social, numa linha reformista.

Com a Era Trabalhista de Getúlio Vargas e os Círculos Operários, Estado e Igreja se unem, como poderes organizados, buscando estratégias para disciplinar e desmobilizar o movimento operário. O Serviço Social aliado à burguesia e a Igreja, de

¹² www.funerariaonline.com.br

acordo com Martinelli (2001), buscava a contenção e o controle das lutas sociais, atuando como uma força disciplinadora capaz de garantir a propagação do modo capitalista de pensar e sua interiorização pela classe trabalhadora. Ainda conforme a autora

[...] tal identidade era, portanto, especialmente útil para a burguesia, pois, além de lhe abrir os canais necessários para a realização de sua ação de controle sobre a classe trabalhadora, fornecia-lhe o indispensável suporte para que se criasse a ilusão necessária que a hegemonia do capital era um ideal a ser buscado por toda a sociedade (MARTINELLI, 2001, p.124).

O objetivo fundamental da burguesia era garantir a reprodução das relações sociais de produção capitalista. Conforme Martinelli (2001), era do seu interesse favorecer o desenvolvimento de práticas assistenciais e de prestação de serviços, as quais, anulando a dimensão política dos problemas sociais, transformando-os em manifestações particulares, de dificuldades pessoais, dando-lhes um tratamento terapêutico reduzido e fragmentado.

As ações profissionais assumiam uma face humanitária, que por trás encobriam interesses repressivos e controladores sobre o movimento dos operários. Estado e burguesia implementavam políticas assistenciais, paternalistas com o intuito de desmobilizar a classe operária. Todo o esforço da classe dominante dirigia-se a um objetivo por ela considerado decisivo: bloquear o desenvolvimento da consciência de classe do proletariado e sua organização política (MARTINELLI, 2001).

Os serviços assistenciais e beneficentes eram criados pela burguesia para atuarem como entraves, trazendo para o movimento operário uma falsa reprodução de um Estado bom, paternal e protetor.

As práticas assistencialistas desenvolvidas nas décadas de 30 e 40, e os benefícios concedidos eventualmente aos trabalhadores disfarçavam as reais intenções subjacentes.

A profissão não se caracteriza apenas como nova forma e exercer a caridade, mas como forma de intervenção ideológica na vida da classe trabalhadora, com base na atividade assistencial; seus efeitos são essencialmente políticos: o enquadramento dos trabalhadores nas

relações sociais vigentes, reforçando a mútua colaboração entre o capital e trabalho (IAMAMOTO, 1995, p.20).

A dinâmica de trabalho dos Assistentes Sociais nesta fase era paternalista, assistencialista, neutra, pontual, acrítica, entre outras práticas, sendo um profissional voltado a uma dinâmica fiscalizadora, autoritário, dono do saber, totalmente dependente da burguesia e da Igreja. Sua clientela era tida como indivíduo problema, carente e ficava sendo assistido.

2.1.1 O movimento de reconceituação e a inserção do Serviço Social nas organizações

As primeiras tentativas de assistência ao trabalhador foram a partir da década de 30 sob o impacto da Revolução Industrial no Brasil. Importante lembrar que nesse período se deu a criação da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho)¹³ e entidades como SESI (Serviço Social da Indústria) e SESC (Serviço Social do Comércio). Isso demonstra o atendimento à população assalariada que, surgia em um processo rápido e acelerado de industrialização.

O Estado passa a intervir não só na regulamentação do mercado de trabalho, através da política salarial e sindical, mas também no estabelecimento e controle da política assistencial, intimamente vinculada às organizações representativas das “classes produtoras” (IAMAMOTO, 1995, p.93).

O Serviço Social vinha como proposta de uma ação educativa entre os trabalhadores, não mais numa linha apenas curativa, e sim preventiva dos problemas sociais.

Diante desse contexto, as empresas brasileiras de origem européia, a princípio, foram as que receberam melhor a possibilidade de ter em seu quadro funcional, profissionais que pudessem interferir nas relações humanas no trabalho. Conforme Rico

¹³ A CLT foi um marco regulatório da relação Capital x Trabalho

(1982) o interesse pelo Assistente Social dentro da empresa, não era fundamentado primordialmente em motivos de bem estar ao homem trabalhador. Ao contrário, procurava-se atendê-lo, fornecer-lhe melhorias para que pudesse atingir os níveis de produção desejados.

Com o surgimento das grandes instituições, o mercado de trabalho se amplia para o Serviço Social e este rompe com o estreito quadro de sua origem para se tornar uma atividade institucionalizada e legitimada pelo Estado e pelo conjunto das classes dominantes (IAMAMOTO, 1995, p. 93).

O surgimento histórico da institucionalização do Serviço Social nas empresas capitalistas, segundo César (2000, p. 169),

[...] relaciona-se como o nível de eficiência, racionalidade e produtividade exigido pelo processo de modernização do capital. O desenvolvimento das forças produtivas e as prementes necessidades de controle sobre a força de trabalho estabeleceram práticas profissionais capazes de exercer funções de apoio à administração do trabalho, atuando na contenção dos conflitos e na promoção da integração dos trabalhadores às exigências do processo produtivo.

Portanto, podemos dizer que o Serviço Social nas empresas surgiu com o objetivo de inserir um profissional que vigiasse e controlasse a força de trabalho nas organizações. E, as empresas se abriram para o Serviço Social criando um espaço sócio-institucional significativo.

Em 1965 o Serviço Social é caracterizado pelo Movimento de Reconceituação que segundo Mota (1985) cria e se desenvolve a partir da identificação da utilização político-ideológica da profissão pelo capital e da negação de uma prática profissional conservadora, afirmando um compromisso político com a classe subalterna, ou seja, tal movimento permitiu que o Assistente Social se atualizasse e modernizasse, aprimorando seu instrumental técnico-metodológico.

O Movimento de Reconceituação, segundo Iamamoto (1998, p.205), “representou um marco decisivo no desencadeamento do processo de revisão crítica do Serviço Social [...]” o que foi de grande importância para o Serviço Social. Após esse período muitos assistentes sociais que atuavam em organizações públicas ou privadas, ganharam visibilidade. Foi nesse momento que se passou a requisitar um grande número de Assistentes Sociais para atuarem nas empresas.

Com o aceleramento da industrialização, nas décadas de 60/70 percebe-se a necessidade do assistente social atuante junto à empresa, enfatizando-se a contratação deste profissional.

Neste sentido, conforme nos coloca Mota (1985, p. 16)

[...] a presença do assistente social numa empresa, antes de qualquer coisa, vem confirmar que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais. Isto é, a empresa, enquanto representação institucional do capital, passa a requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família.

Porém, a procura por estes profissionais obtinha objetivos diferenciados. Os Assistentes Sociais eram requisitados para manter o equilíbrio entre os trabalhadores e sua situação de trabalho. Enquanto historicamente o Serviço Social, conforme Rico (1982), chegava a propor formas radicais de transformar o sistema, na realidade concreta de muitos campos de atuação, inclusive o da empresa, eram solicitados para estes profissionais as formas tradicionais de “contornar” os problemas.

Antes de tal movimento, o Serviço Social era baseado em uma visão positivista, em que este profissional realizava a função voltada para o empregador com o objetivo de abrandar as diferenças entre capital e trabalho, mantendo sob controle tais diferenças, destacando a relação de interdependência entre as classes.

Após a Reconceituação o Serviço Social é baseado em uma visão marxista, deixando de coagir com a lógica do capital, trabalhando com o objetivo de preparar

condições para uma sociedade socialista, executando ações de conscientização, mobilização, participação e autogestão dos trabalhadores.

Conforme Mota (1985), nosso conceito de profissão é constituído a partir do reconhecimento de uma relação de existência de necessidade e a possibilidade do seu auxílio pela via de uma ação especializada que, por isso mesmo, assume um caráter social.

O Assistente Social uma vez inserido no campo das relações do trabalho, passa a intervir como mediador, trabalhando pressupostos básicos da natureza humana e condições de garantir produtividade satisfatória, porém de forma gradativa, respeitando todo um processo de aceitação e adaptação, perdendo totalmente o caráter de militância, como tinha por objetivo há tempos atrás, e sim se preocupando com a qualidade de vida dos trabalhadores, buscando a ampliação e manutenção dos benefícios sociais para os trabalhadores.

De acordo com Karsh (1998, p.37) “o serviço social desenvolve um movimento constante no conjunto do trabalho coletivo, na medida em que acompanha as modificações internas e políticas que se realizam fora e dentro da empresa”.

Após a década de 90, com a adoção do modelo neoliberal, a crise do capitalismo e dos modelos de gestão e organização do trabalho implicam num impacto muito forte no que diz respeito ao social nos processos de produção, reprodução e gestão da força de trabalho. Como consequência ocorre a queda do emprego formal e a precarização das relações de trabalho, refletindo diretamente no processo de trabalho do Serviço Social, uma vez que este está profundamente ligado às múltiplas expressões das questões sociais do momento.

O atual contexto exige um novo olhar, repensar os instrumentos profissionais, trazendo ao profissional a conquista de um novo espaço sócio-ocupacional com um novo

fazer profissional que vai além das ações antes voltadas e limitadas à execução de políticas públicas.

Conforme Iamamoto (1998, p. 130) para a inserção do Assistente Social na esfera empresarial

têm sido exigidos requisitos que extrapolam o campo de conhecimentos para abranger “habilidades e qualidades pessoais” tais como: experiência, criatividade, desembaraço, versatilidade, iniciativa e liderança, capacidade de negociação e apresentação em público, fluência verbal, habilidades no relacionamento e “capacidade de sintonizar-se com as rápidas mudanças no mundo dos negócios”.

Nas empresas, conforme César (2000), há uma crescente preocupação em redefinir as políticas de Recursos Humanos, integradas ao conjunto das demais políticas e estratégias organizacionais. De acordo com a autora,

o principal eixo deste redirecionamento consiste na implementação de novas modalidades de gestão da força de trabalho, que permitam a formação de um novo comportamento produtivo do trabalhador, baseado na confiabilidade e no envolvimento do mesmo com os objetivos da empresa. As principais estratégias apontam para o desenvolvimento de programas participativos e para a ampliação do sistema de benefícios e incentivos à produtividade do trabalho (CESAR, 2000, p.116).

O objeto de trabalho do Serviço Social nos Recursos Humanos é realidade humano-social em seus fenômenos e situações sociais problema.

Na empresa essa realidade teria como elemento especial e especificador a relação homem-trabalho, ou seja, situações que tenham relação tipo causa/efeito com a situação de trabalho, bem como os fenômenos que caracterizam a estrutura empresarial (GRUPO META, 1980, p.29).

O profissional de Serviço Social na empresa deve também ser visto como agente de transformação, que requer o domínio de procedimentos e técnicas novas.

Além de conhecimento técnico o profissional nesse campo de atuação terá (como os demais, mas nesse com maiores razões) uma clara, firme, coerente, inteligente, hábil quando necessário, mas corajosa quando se impõe – consciência profissional. Essa consciência profissional postula um respeito ao homem real (GRUPO META, 1980, p.15).

Conforme o Grupo Meta (1980), o trabalho pode deixar de ser um mal inevitável e se transformar numa fonte de egogratisficação. Todas as pessoas que trabalham, numa empresa, se o sistema empresa for tratado adequadamente, podem ter oportunidade de ir atingindo patamares progressivamente mais adequados de bem-estar material e horizontes cada vez mais longos de auto-realização. Desenvolvendo o social e promovendo o homem é que a empresa encontrará o caminho mais sólido da saúde econômica, do equilíbrio financeiro, do aprimoramento metodológico, da atualização tecnológica, do sucesso de mercado e do progresso integral.

O Assistente Social passa a ter um papel importante nos Recursos Humanos, sobretudo diante da preocupação com as relações e envolvimento participativo do trabalhador passando então a atuar como um estrategista, oportunizando recursos, descobrindo potencialidades, trabalhando o fortalecimento da auto-estima, instigando a criatividade, assimilando novas tecnologias mediante o uso da sensibilização, promovendo mudanças, auxiliando na tomada de decisões.

A inserção do profissional de Serviço Social na área de Recursos Humanos, bem como a procura por profissionais com senso de interdisciplinaridade ascende gradativamente em todos os níveis organizacionais. De acordo com Iamamoto (1998, p.131)

os novos requisitos de qualificação [...], envolvem capacitação para atuar em equipes interdisciplinares, para atuar em programas de qualidade total e para elaboração e realização de pesquisas; reciclagem do instrumental técnico; capacitação em planejamento (planos, programas e projetos), aprofundamento de estudos sobre as áreas específicas de atuação e temas do cotidiano profissional, entre outros

A presença desse profissional nos Recursos Humanos nas empresas apóia-se na comprovação de determinadas características que este apresenta para o trabalho e, que

são particulares e positivas. A capacidade de envolvimento que este profissional pode apresentar, se destaca.

Os objetivos do Serviço Social nos Recursos Humanos de uma empresa, em linhas gerais segundo o Grupo Meta (1980) podem contribuir para a humanização (no sentido mais amplo do termo – das condições de trabalho); proporcionar condições e/ou colaborar para elevação do grau de satisfação pessoal dos colaboradores, sejam estes de qualquer nível hierárquico; intervir nos fenômenos sociais decorrentes da relação homem-trabalho; procurar juntamente com as demais áreas da empresa, estabelecer um clima harmônico e propício ao desenvolvimento individual, grupal, organizacional, etc.

O novo paradigma para a ação do Assistente Social é o Potencial Humano. O assistente social é vocacionado para desenvolvimento pra a alavancagem de potencialidades que podem estar adormecidas, inexploradas no interior de cada um de nós e que explodem no social nas interações efetivadas em todos os meios de convivência. Ser um educador, “*coach*”, técnico, treinador e desenvolver inteligências são os desafios para o Assistente Social Inovado (LEMOS, 1998, p.18).

Neste sentido, Lemos (1998, p. 18) afirma que:

o Assistente Social Inovado tem a seguinte postura: encoraja as pessoas a assumirem os seus papéis com autonomia e não a atuarem como reprodutores de normas alheias; estimula as pessoas a estabelecem contato direto com os canais de poder, não fazendo a intermediação; acredita e investe na potencialidade das pessoas e não focaliza apenas as suas carências.

O Assistente Social frente à área de Recursos Humanos trabalha aspectos relacionados à motivação, clima organizacional, relacionamento interpessoal, entre outros, os quais têm influência direta no comportamento das pessoas dentro da organização, trabalhando junto a elas a qualidade de vida no trabalho, bem como assumindo ações de sensibilização, mobilização, participação e autogestão dos trabalhadores, também atuando como um agente facilitador, no sentido de criar e aperfeiçoar canais de comunicação, formas de integração, ou seja, melhorar as relações interpessoais.

Com as transformações no processo de gestão das organizações, uma empresa encontra maiores condições de sobrevivência no mercado quando aposta na satisfação das pessoas, tanto dos seus clientes internos quanto externos, indo ao encontro de suas necessidades. Estas transformações que são de extrema importância para as organizações estão sendo realizadas através das pessoas.

O profissional de Serviço Social dentro deste contexto trabalha para a humanização no ambiente de trabalho, juntamente com toda a equipe, fator importante, que proporciona ao trabalhador ser visto como pessoa e não como um recurso.

O Assistente Social como profissional da área de Administração de Recursos Humanos (ARH), implanta o Serviço Social numa empresa através de um planejamento pautado na investigação e análise diagnóstica desta, operacionando-o posteriormente em vários níveis da organização (Boralli¹⁴).

A ação profissional do Serviço Social do trabalho em empresa relaciona-se intimamente com o desenvolvimento organizacional, buscando o equilíbrio dinâmico, no qual o Assistente Social colabora com a administração da mesma, intervindo nos fenômenos sociais que tenham relação com a situação "ser humano - trabalho", favorecendo juntamente a participação do trabalhador, atentando-se para suas opiniões, englobando seus conhecimentos em prol do desenvolvimento organizacional como um todo, uma vez que é este trabalhador, em grande parte, o responsável pela realização do trabalho de forma satisfatória.

Constata-se um grande ecletismo nos fenômenos sociais que se encontram em uma empresa, configurando-a como um campo rico e potencialmente pleno de realização profissional para o Assistente Social.

¹⁴ www.funerariaonline.com.br

Hoje, de acordo com Rico (1982, p.43), “caminha-se para novas reflexões sobre a prática. O importante para qualquer profissional é estar atento à possibilidade de introduzir o elemento novo que venha transformar a situação real” nas organizações e instituições.

2.1.2 O serviço social na cooperativa COPERCAMPOS® - A trajetória profissional

O Serviço Social foi incorporado na organização no ano de 1986, visando integrar equipe técnica e multidisciplinar, com o propósito de incentivar o trabalho comunitário junto às comunidades da área de ação da Cooperativa, objetivando um trabalho de integração da comunidade. A equipe de Comunicação e Educação Cooperativista, então denominada, era composta por um funcionário do departamento técnico com formação em Técnico em Agropecuária, uma Técnica em Cooperativismo, uma enfermeira e uma profissional de Serviço Social.

As ações até então voltadas para o “público” masculino, começaram a despertar para maior participação da mulher, “deixando para trás” o papel de mera executora de afazeres domésticos, participando ativamente das decisões da propriedade rural.

A Cooperativa visava uma participação mais efetiva da mulher, acreditando que com seu envolvimento, a propriedade poderia ter novo direcionamento, inclusive na questão da busca permanente da qualidade de vida e mudanças na renda familiar.

Os principais projetos desenvolvidos pela equipe voltaram-se para organização do Quadro Social da Cooperativa, já agregando a mulher a estas atividades, direcionando a ela, muitas informações, cursos de capacitação, formação dos Núcleos Rurais Femininos, formação de lideranças, formação de agentes comunitários de saúde e viagens técnicas. Os principais cursos desenvolvidos foram: corte e costura, artes culinárias, pintura,

bordado e a participação da mulher na propriedade, economia doméstica e as orientações de saúde (higiene, planejamento familiar, cuidados com as crianças, etc).

Os recursos disponibilizados pela organização e utilizados para o desenvolvimento das atividades eram os mais modernos para a época, tais como: programa de rádio, jornal, vídeo, gravadores para entrevistas a campo, propagandas em redes de TV e rádios AM e FM, máquinas para registro dos eventos, carros, TV, projetores, retroprojetor, gerador de energia elétrica (usado nas comunidades sem energia) e, posteriormente, o computador e a possibilidade de sempre que necessário implantar ou adquirir novas tecnologias.

O trabalho junto aos Núcleos Rurais Femininos cresceu e se desenvolveu à medida que as atividades eleitas pelas participantes e sua família iam sendo realizadas.

A mobilização comunitária realizada apresentava ótimos resultados, contando praticamente com a participação de todos os moradores. Os contatos com as escolas comunitárias e as Secretarias Municipais de Educação dos diversos municípios embasaram um trabalho voltado a fomentação do espírito cooperativo junto às crianças e jovens, sendo que a idéia era “incorporar” o cooperativismo, tornando-os agentes multiplicadores de informação. Este trabalho gerou a publicação de uma Cartilha direcionada ao Estímulo da Criança de 0 a 6 anos, com exemplos de como se poderia aproveitar materiais de vivência do meio rural para sensibiliza-los em relação ao trabalho coletivo, cooperação, entre outros. Esta publicação contou com o apoio da Secretaria Estadual de Educação do Estado.

Fatores positivos se aliavam para que esse trabalho pioneiro fosse concretizado e servisse de referência no sistema cooperativo em Santa Catarina. O trabalho foi realizado com a equipe por um período de 8 (oito) anos, sendo então os Núcleos Rurais Femininos até hoje existentes, absorvidos pela Coordenação da Secretaria de Bem-Estar Social do

Município de Campos Novos, que inclusive pôde respaldar de forma mais técnica o trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde.

Após reestruturações administrativas, o Serviço Social foi remanejado para o Setor de Recursos Humanos, na Administração Central onde atua até o presente momento. A atuação neste setor tem características bem diferenciadas do trabalho comunitário até então desenvolvido.

Na área de Recursos Humanos, as intervenções desenvolvidas pela Assistente Social estão voltados ao Recrutamento e Seleção de Pessoas, esclarecimentos sobre as atividades que serão desenvolvidas pelo novo colaborador, todo o Processo Admissional, Demissional, Administração de Benefícios, Segurança no Trabalho, Encaminhamentos a Recursos, Implantação de Projetos e Programas que se fazem necessários.

Hoje, a atuação do Serviço Social na Organização Cooperativa identifica-se com um projeto maior que somente soluções de problemas, visto que, a empresa tem metas a cumprir, equipe que busca manter a organização num mercado competitivo de trabalho. Não se busca somente prestar serviços, mas acredita-se que a parcela de contribuição seja o desafio constante para o profissional de Serviço Social na organização cooperativa.

2.2 A COPERCAMPOS – COOPERATIVA REGIONAL AGROPECUARIA DE CAMPOS NOVOS.

Regulamentada e organizada como uma cooperativa de produção e consumo agropecuária, a Copercampos, cuja história não é nova, guia-se pelos princípios do cooperativismo, elaborados pela Aliança Cooperativista Internacional, que são:

- gestão democrática pelos membros;
- participação econômica dos membros;

- autonomia e independência;
- educação, formação e informação;
- adesão voluntária e livre;
- intercooperação;
- interesse pela comunidade.(MANCHESTER, 1995 *apud*

VALADARES, 2001, p.12)

Definida como uma associação de pessoas com interesses e objetivos comuns que buscam através da ajuda mútua, solidária e do trabalho de equipe realizar seus objetivos e metas, a Copercampos constitui-se como uma empresa cooperativa, de acordo com a Política Nacional do Cooperativismo, através de seu Art. 4º da Lei n. 5.764, de 16/12/1971, que institui o regime jurídico das sociedades cooperativas e dá outras providências. (POLONIO, *apud* VALADARES, 1999)

Desde a sua origem, o município de Campos Novos, localizado no meio oeste catarinense, era habitado pelos índios e foi colonizado a partir de incursões de tropeiros paulistanos entre os séculos XVIII e XIX aos quais se juntaram gaúchos e imigrantes de origem italiana, todos atraídos pela “boa terra”¹⁵. Estes começaram estabelecer as primeiras fazendas de gado. À medida que foram surgindo as fazendas em Campos Novos, os índios também chamados de bugres, foram sendo expulsos ou exterminados por tais fazendeiros.

A economia da região era baseada exclusivamente na pecuária. Em 30 de março de 1881, o então Distrito de Curitibanos foi emancipado à categoria de município, passando a chamar-se São João dos Campos Novos.

Na década de 40 a economia tornou-se diversificada, além de engenhos, alambiques, moinhos e vinícolas existiam fábricas: de paus e seipas para tamancos, de

¹⁵ Entende-se por “boa terra” - terra fértil, propícia para plantio.

carroças, de fósforos, de cerveja e gasosa, etc e expansão da agropecuária: com bovinos, eqüinos, asininos, muares, caprinos, suínos, ovelhas, cana-de-açúcar, trigo, feijão milho, lentilha, alfafa, cevada e uva.

Devido sua capacidade desenvolvida e sua vocação agrícola, especialmente na cultura de trigo, milho, soja e feijão, Campos Novos atualmente é o maior produtor estadual de grãos, o que lhe dá o título de “Celeiro Catarinense”. A cidade também se destaca por sua pecuária, ocupando lugar na economia local, com destaque internacional para seu plantel de bovinos e suínos.

Com a criação da COPERCAMPOS® – Cooperativa Regional Agropecuária de Campos Novos em 8 de novembro de 1970, o cooperativismo, impulsionado pelo Engenheiro Agrônomo da ACARESC, Wilson Santa Catarina, chegou em Campos Novos dando novo ânimo aos agricultores e graças à soma de esforços o município teve seu desenvolvimento em constante progresso. A agricultura despontava como uma nova opção econômica, já que o “ciclo da madeira” em Campos Novos estava chegando ao fim, pois, a mata havia sido explorada.

A COPERCAMPOS® foi um divisor de águas para a agropecuária em Campos Novos, trazendo novas tecnologias e uma nova visão da agropecuária. Existe o antes e o depois de sua criação no município. Campos Novos beneficiou-se com o cooperativismo, porque após sua implantação em 1970, com a criação da COPERCAMPOS®, o planejamento, a assistência técnica, a perseverança, a determinação e a união dos cooperados fizeram com que fossem percorridos passos decisivos e certos para o desenvolvimento agropecuário nesse e nos municípios da Região. Fator importante e que contribuiu para transformar a agricultura incipiente e de subsistência dos primeiros anos de 1900, em produtiva, diversificada, extensiva voltada ao abastecimento da agroindústria,

dos grandes mercados consumidores internos e para a exportação principalmente, nas últimas décadas do século XX.

É uma empresa que cresceu e prosperou ao longo dos anos. No ano de 1971 foi construído o primeiro armazém para estocagem da produção e a casa da balança. Em 1974, foi construído o segundo armazém, com capacidade para 200 mil sacas. Em 2003, registra-se a capacidade estática de estocagem em 3.943.000 sacas.

Sua área de atuação abrange os municípios de Campos Novos, Anita Garibaldi, Curitibanos, Campo Belo do Sul, Capinzal, Vargem, Monte Carlo, Abdon Batista, Tangará, Ouro, Celso Ramos, Erval Velho e São José do Cerrito. Suas atividades voltam-se à área de cereais, transportes, sementes, insumos agrícolas, alimentos, pecuária de leite e corte, suinocultura e agroindústria.

Sua missão compreende em “produzir, industrializar e comercializar insumos e alimentos de qualidade, através do agronegócio, com tecnologia, rentabilidade e respeito ao meio ambiente, promovendo o desenvolvimento sócio-econômico e cultural”.

É importante ressaltar que em uma Cooperativa é fundamental cooperar que a COPERCAMPOS® em seu Regimento Interno (2003, p.2) faz menção a esse conceito que significa “colaborar, participar com outras pessoas para o alcance de resultados comuns, e de interesse de todos” (Regimento Interno, 2003, p.2).

A COPERCAMPOS® é uma cooperativa agropecuária formada por produtores rurais que procuram aperfeiçoar o processo de produção, bem como obter melhores preços para seus produtos. Os associados são os donos da empresa cooperativa.

Reunidos em Assembléia Geral, órgão máximo de decisão, que segundo definição do regimento interno dos colaboradores é:

A Reunião dos proprietários da Cooperativa, denominados associados, convocados para tomar decisões sobre os planos da Cooperativa, aprovar as contas, eleger seus representantes e outros assuntos importantes. É o órgão que tem maior força de decisão. Ocorrem reuniões uma vez por ano ou sempre que a diretoria considerar assunto de relevância ao quadro

social (Regimento Interno dos Colaboradores da COPERCAMPOS[®], 2003, p.3),

As decisões tomadas nessas reuniões gerais devem ser respeitadas e cumpridas pela Diretoria e demais associados, estando ou não presentes às Assembléias.

A Cooperativa é administrada por um Conselho de Administração composto por 9 (nove) membros, todos associados com mandatos de três anos.

O Conselho de Administração tem por finalidade:

- atender as decisões ou recomendações da Assembléia Geral;
- planejar e traçar normas para as operações e serviços da Cooperativa e;
- controlar os resultados.

A administração da Cooperativa é fiscalizada, assídua e minuciosamente pelo Conselho Fiscal, constituído de 3 (três) membros efetivos e 3 (três) suplentes, sendo todos eles associados, eleitos anualmente pela Assembléia Geral.

Cada setor da empresa é subdividido por gerências que são escolhidas pela Diretoria sendo responsáveis pela integração das políticas, diretrizes e objetivos em nível de execução e funcionamento, além de serem elementos de coordenação, planejamento e controle dos processos da Cooperativa¹⁶.

A COPERCAMPOS[®] empreendeu uma trajetória contínua de desenvolvimento e escreveu uma história de sucesso com importantes realizações e conquistas. Ao oferecer sustentação à atividade agrícola, através da difusão de informações, abertura de novos horizontes em alternativas de tecnologia, comercialização de bens de produção e garantia de aquisição das safras, a Cooperativa proporciona segurança e tranquilidade a todos os produtores regionais. A simples presença da COPERCAMPOS[®] na região, estabelece sólidos parâmetros ao mercado, o que assegura vantagens mesmo àqueles que dela não participam diretamente.

¹⁶ Ver organograma anexo A .

Atualmente seu quadro funcional possui 571 colaboradores incluindo matriz e filiais e o quadro social é composto de 2.727 associados cadastrados.

Todo esse processo não seria válido se em sua trajetória não existisse os colaboradores que representam a força impulsória das atividades, responsáveis pela execução, manutenção, segurança, ordem e disciplina, buscando diariamente o alcance das metas da Cooperativa.

CAPITULO III - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS: O contexto da pesquisa

Conforme apresentado na introdução deste trabalho, elegemos como método de investigação a pesquisa de cunho exploratória para o esclarecimento e o desenvolvimento de idéias com o objetivo de oferecer uma visão geral, bem como uma aproximação com o tema estudado. Sendo definida quanto aos procedimentos metodológicos utilizados, a pesquisa pode ser classificada como pesquisa de campo, pretendendo buscar a informação diretamente com a população pesquisada, exigindo do pesquisador um contato mais direto com o tema pesquisado.

3.1 A construção de um caminho no cenário do Recursos Humanos da Copercampos

Para a realização desta pesquisa, foram convidados aleatoriamente 85 (oitenta e cinco) trabalhadores entre os diversos departamentos da empresa: administrativo, financeiro comercial técnico/insumos, agroindústria e operacional para responder o roteiro elaborado para realização da pesquisa. Do total de convidados, somente 81 (oitenta e um) trabalhadores devolveram o roteiro.

Cada trabalhador recebeu o roteiro, que foi explicado e respondido individualmente, em seu local de trabalho. Devido ao baixo poder de entendimento de alguns trabalhadores, foi necessário à ajuda da pesquisadora para responder as perguntas correspondendo a um total de 15 (quinze) trabalhadores.

Para melhor organização e compreensão dos dados, a análise seguirá organizada em dois momentos. No primeiro momento, estaremos apresentando os dados quantitativos coletados com auxílio de um roteiro de pesquisa, sendo apresentado com gráficos e posterior análise dos resultados, tendo como objetivo traçar um perfil dos trabalhadores da Copercampos, sua organização espacial dentro da empresa, bem como

acesso a informações e benefícios oferecidos pela mesma; e também uma avaliação a partir de uma abordagem qualitativa, relacionada com a qualidade de como está sendo desenvolvido o trabalho do departamento de Recursos Humanos na Copercampos.

3.2 O Recursos Humanos da Copercampos – a aproximação com os dados

Discutir a área de recursos humanos da Copercampos, a partir da pesquisa efetuada, constitui-se o grande desafio neste momento do estudo, no qual buscamos objetivar e desenhar os caminhos necessários para responder o problema central da pesquisa, ou seja, como os trabalhadores da Copercampos[®] avaliam as ações do Setor de Recursos Humanos da empresa.

Conforme apresentado na introdução, a construção do objeto e a formulação do problema foram idealizadas a partir da preocupação com o fortalecimento e desenvolvimento do capital intelectual/humano nas organizações. As questões norteadoras para melhor entendimento do problema exposto foram: 1) De que forma a Cooperativa pode potencializar os Recursos Humanos disponíveis? 2) O Assistente Social desenvolve ações do Serviço Social na área de Recursos Humanos da empresa? 3) Como os trabalhadores da Copercampos[®] observam o Setor de Recursos Humanos e, principalmente, como os mesmos obtêm as informações sobre os seus direitos e benefícios trabalhistas?

3.3 Conhecendo os sujeitos

3.3.1- Quem são os trabalhadores da Copercampos?

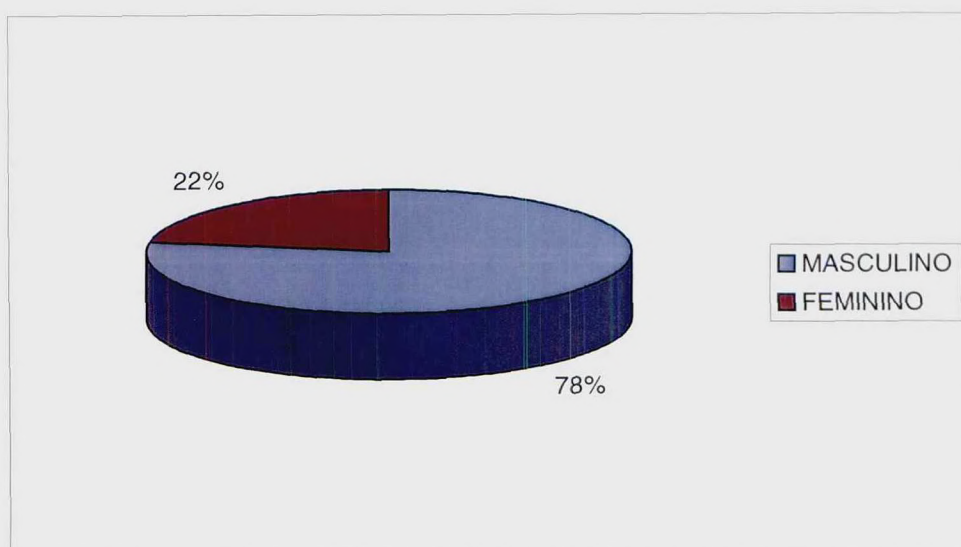
Saber como os trabalhadores da Copercampos[®] avaliam as ações do Setor de Recursos Humanos da empresa é o grande desafio nesta etapa do estudo de Trabalho de Conclusão de Curso, do curso de Serviço Social.

Foram entrevistados 81(oitenta e um) trabalhadores, e os resultados serão apresentados, discutidos e analisados a partir do referencial teórico elaborado para análise dos dados.

A) Quanto ao perfil do trabalhador

De acordo com os dados levantados, em relação ao número de mulheres e homens na empresa, os resultados obtidos seguem, a partir da amostragem de 81 pesquisados, demonstrados no gráfico¹⁷ a seguir:

Gráfico 1- Sexo



Fonte: A autora da pesquisa

De acordo com os resultados obtidos percebe-se que, dos 81 trabalhadores pesquisados dentre os diversos departamentos da empresa, 78% são do sexo masculino e

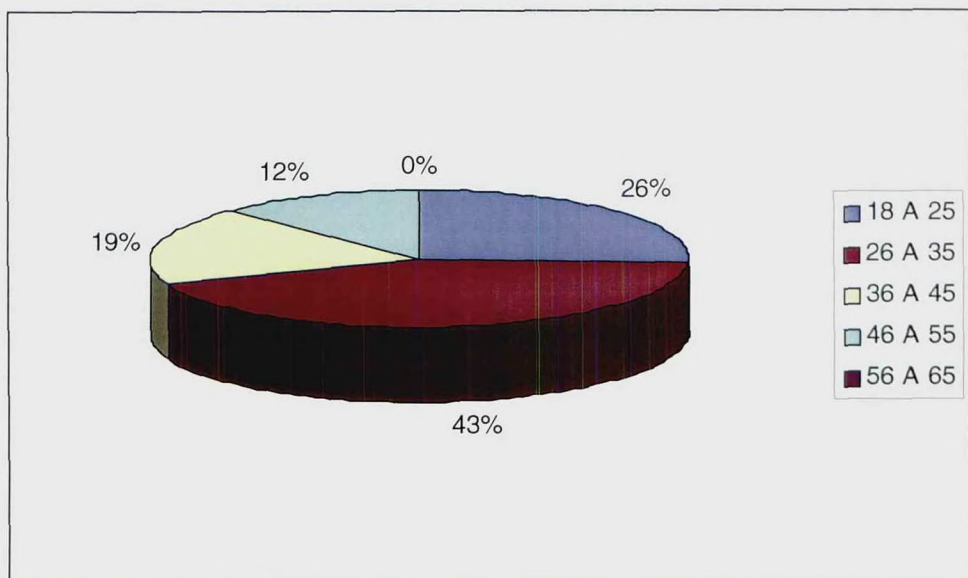
¹⁷ Todos os gráficos apresentados foram elaborados pela autora.

22% são do sexo feminino, respectivamente representando 63 homens e 18 mulheres. Lembramos que a amostragem compõe 81 trabalhadores pesquisados na empresa Copercampos num universo total de 571 trabalhadores.

Nesse sentido, podemos observar que a empresa investe, na sua maioria, em trabalhadores do sexo masculino por ser uma cooperativa de produção agropecuária. O trabalho desenvolvido caracteriza-se por ser braçal, exigindo força física, característica intrínseca, ainda referente ao sexo masculino.

A mão-de-obra feminina apresenta-se em menor número, pois, podemos observar que a empresa tem maior atuação na área de produção, ficando as mulheres voltadas mais para a área administrativa, que hoje pode se considerar o menor setor da empresa.

Gráfico 2: Idade

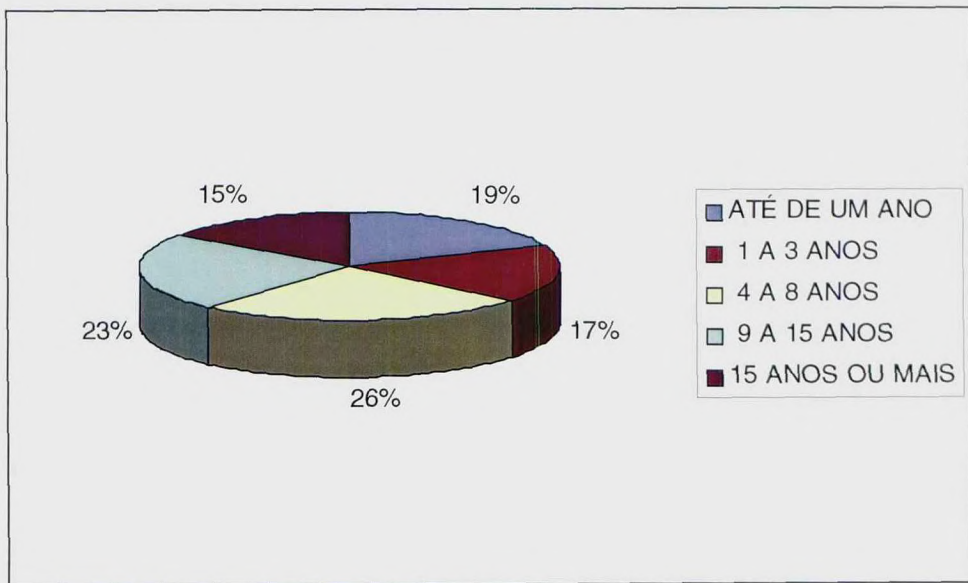


Fonte: A autora da pesquisa

A partir dos resultados obtidos, podemos constatar também que se trata de uma empresa onde os trabalhadores possuem uma média de idade entre 18 a 35 anos, perfazendo um total de 70% de trabalhadores. Já os trabalhadores entre 36 a 45 anos

perfazem um total de 19% e, entre 46 a 55 anos o percentual cai ainda mais, perfazendo um total de 12% dos trabalhadores. Nesse sentido, podemos dizer que se trata de uma empresa de trabalhadores considerados em idade jovem com um tempo de trabalho na empresa de 4 a 8 anos, perfazendo um percentual de 26%, e com destaque para o sexo masculino. Portanto, podemos caracterizar que o perfil de idade apresentado está dentro do perfil de trabalhadores que a empresa busca ter em seu quadro, sendo trabalhadores com idade jovens e, principalmente, do sexo masculino que possam desenvolver atividades que exijam força física, bem como maior disponibilidade de tempo e estado de saúde considerado bom, sem necessidade de afastamento para tratamento de saúde.

Gráfico 3: Tempo de Serviço na empresa



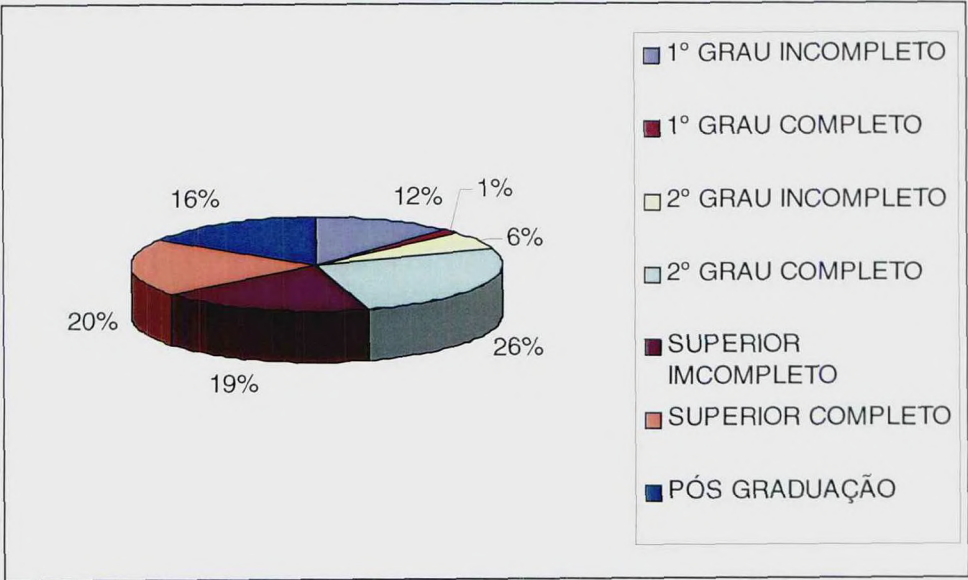
Fonte: A autora da pesquisa

As teorias da reestruturação produtiva nos colocam que as empresas, devido aos modelos de produção do capital na atual conjuntura, trabalham com uma rotatividade considerada alta de trabalhadores, exigindo cada vez mais um profissional polivalente, altamente qualificado e que, principalmente, traga resultados para a empresa. Conforme Antunes (2002), no modelo toyotista, há a flexibilização do aparato produtivo e também a

flexibilização do trabalhador. O toyotismo se estrutura a partir de um número mínimo de trabalhadores, polivalentes, altamente qualificados, capazes de serem inseridos em uma equipe de trabalho.

Mediante os dados apresentados, podemos dizer que se trata de uma empresa onde os trabalhadores possuem uma estabilidade quanto ao seu emprego, isto é, o risco de serem demitidos da empresa é considerado baixo, podendo, neste sentido, planejar sua carreira profissional e pessoal.

Gráfico 4: Escolaridade



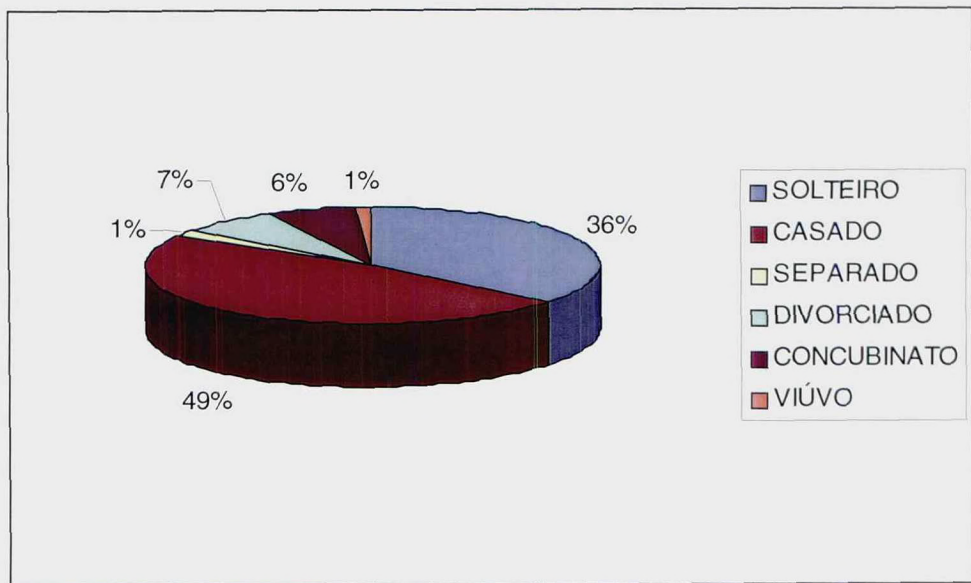
Fonte: A autora da pesquisa

Analisando também a escolaridade podemos dizer que 26% dos trabalhadores possuem o 2º grau completo e 20% o nível superior completo. Isto demonstra que a empresa, de alguma forma, investe na escolaridade de seus trabalhadores, podendo pagar até 50% da mensalidade universitária após 1 (um) ano de trabalho. Observamos também um alto índice de trabalhadores cursando o nível superior, bem como trabalhadores com pós-graduação. Esses dados giram em torno 16% de trabalhadores pós-graduados,

demonstrando uma empresa com uma parcela da população com um alto grau de qualificação.

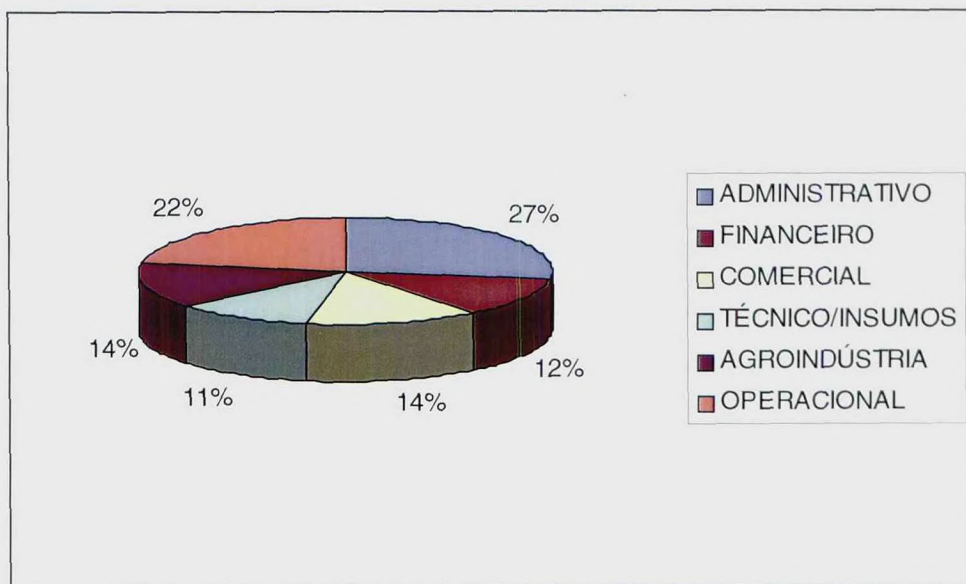
Conclui-se então que a Copercampos é uma empresa de pessoas em idade produtiva, segundo classificação do IBGE e com escolaridade acima da média para empresa deste ramo.

Gráfico 5: Estado Civil



Fonte: A autora da pesquisa

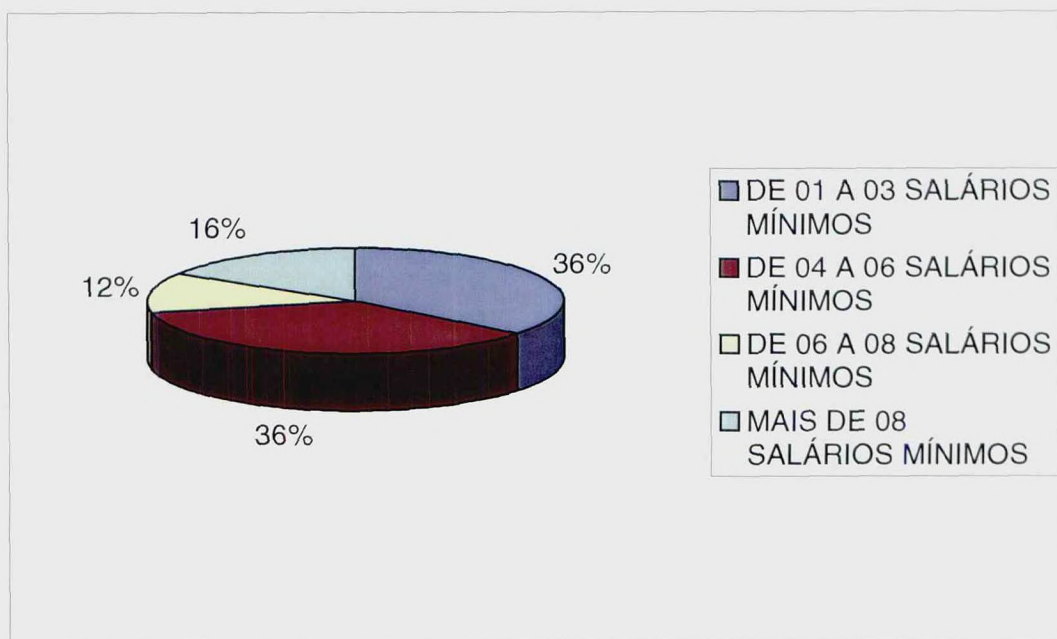
Os dados também demonstram que dos 81 entrevistados, 49% são casados e 36% são solteiros e, deste total, 51% não possuem filhos.

Gráfico 6: Departamento trabalhado

Fonte: A autora da pesquisa

Podemos observar nos resultados apresentados que 27% dos entrevistados, concentra-se no departamento administrativo, nos diversos setores, ocupando os mais variados cargos tais como: auxiliar administrativo, contador, controller, encarregados, gerente, secretária, entre outros.

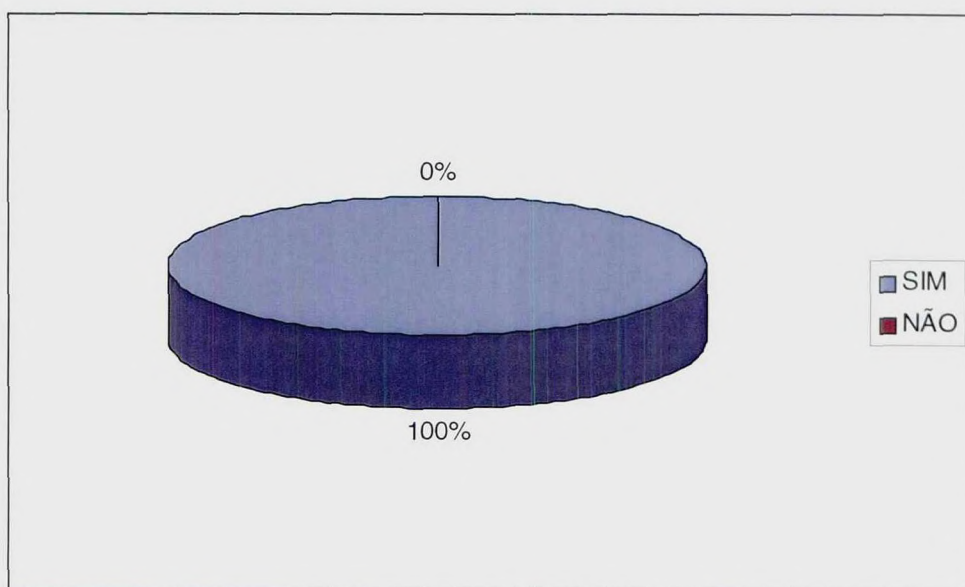
Outro departamento que obteve destaque foi o operacional com o total de 22% dos entrevistados. Neste, os cargos ocupados são: armazenista, encarregado, movimentação da carga e descarga, operador de máquinas entre outros, sendo ocupados por trabalhadores do sexo masculino. A área comercial e de agroindústria juntas somam um total de 28% dos entrevistados. Na área comercial são desenvolvidas as funções de auxiliar administrativo, assessoria comercial e gerência, e na agroindústria, os cargos ocupados são de auxiliares administrativos, veterinários e gerência. A área financeira responde por 12% dos entrevistados.

Gráfico 7: Renda mensal

Fonte: A autora da pesquisa

O fator renda mensal foi levado em consideração para obtermos um perfil socioeconômico dos trabalhadores, em que podemos constatar que 72% dos trabalhadores recebem de 01 a 06 salários mínimos; 12 % recebem de 06 a 08 salários mínimos e 16% recebem acima de 08 salários mínimos. Neste sentido, deduz-se que a renda está abaixo do nível de qualificação demonstrada no gráfico 4, constatando então que o nível de qualificação não condiz com o nível salarial, pois, trata-se de uma empresa com profissionais qualificados, com nível salarial de médio a baixo.

B) Dos benefícios oferecidos e direitos e deveres dos trabalhadores

Gráfico 08: Informações sobre Direitos e Deveres

Fonte: A autora da pesquisa

Aqui, nesta questão, temos o total de 80 trabalhadores que responderam a questão, na qual podemos perceber que um colaborador não recebeu a informação. Diante disso, este não pôde expressar sua opinião em relação às informações, se foram úteis ou não.

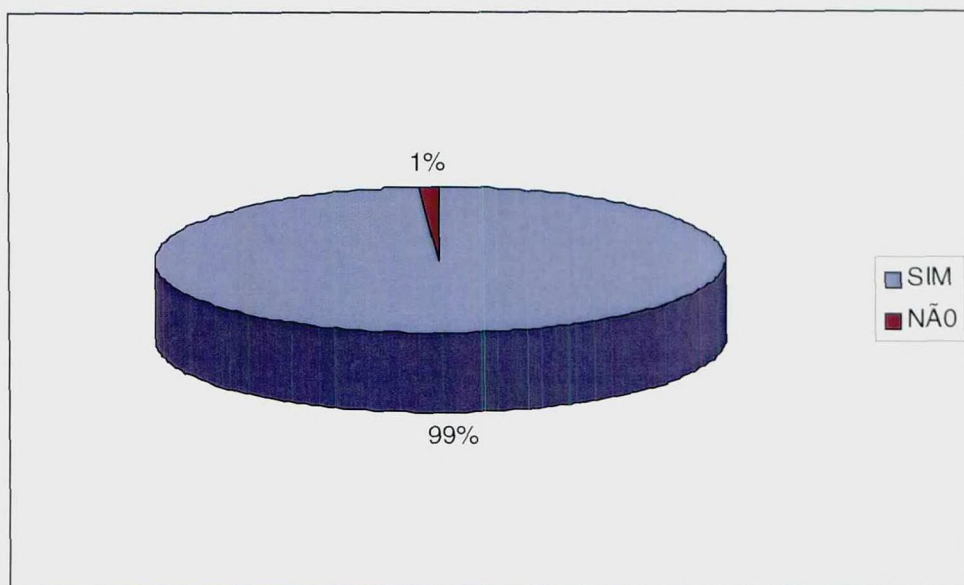
Na questão, todos foram unânimes em responder que sim, que as informações sobre seus direitos e deveres foram muito úteis e repassadas com muita clareza pelos profissionais do departamento de Recursos Humanos. As justificativas de todos os trabalhadores foram muito semelhantes, como nos coloca este trabalhador: *“Foram úteis, porque fiquei ciente de minhas obrigações e direitos dentro da empresa”*. Quando o trabalhador ingressa na empresa, já é informado sobre seus direitos e deveres que terá, sendo que, todas estas questões são esclarecidas e repassadas pelo Departamento de Recursos Humanos, como nos coloca este trabalhador: *“Ao iniciar o trabalho já fiquei sabendo dos direitos que poderia usufruir e dos deveres a serem cumpridos”*. Essa prática deixa o trabalhador mais seguro e tranquilo para desenvolver sua função na empresa, podendo com isso trazer maiores rendimentos, tanto para a empresa como uma melhor

satisfação para o trabalhador, como nos coloca esse entrevistado: *“Porque você sabendo de seus direitos e deveres dão mais segurança para realizar o seu trabalho”*.

Observando essas falas, podemos perceber que, se o trabalhador estiver ciente de seus direitos e deveres, desenvolve suas atividades e competência com maior segurança e qualidade tanto para ele como para a empresa.

No relato que segue, podemos observar o significado para o trabalhador em relação às informações repassadas quanto aos direitos e deveres no bom desempenho das tarefas quando ele nos diz que: *“Para o bom desempenho das minhas tarefas e para haver comprometimento com a empresa e vice-versa”*. Assim, podemos perceber que há um maior comprometimento do trabalhador se ele está ciente de seus direitos e deveres.

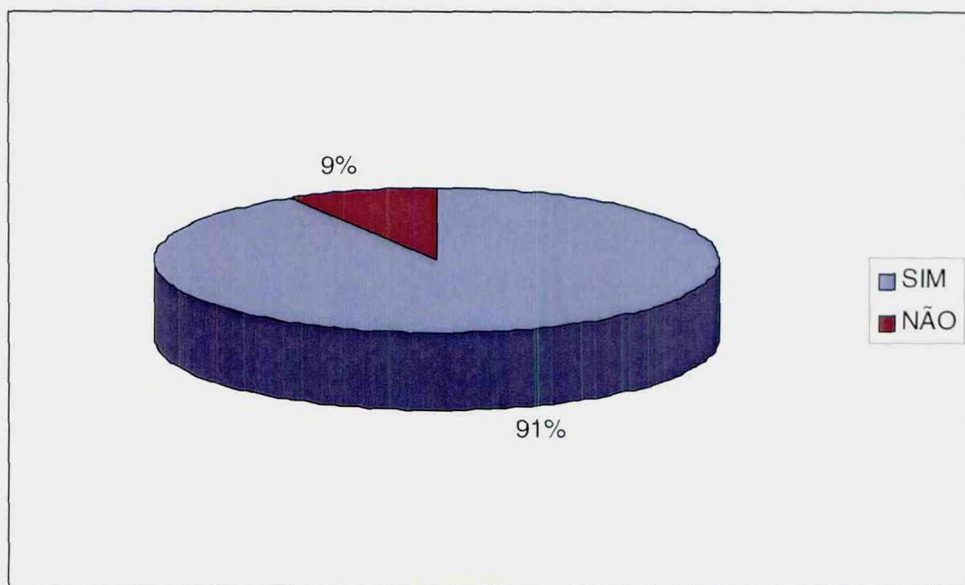
Pode-se concluir que, na visão geral dos trabalhadores é muito importante serem passadas essas informações, pois, é o primeiro contado que o trabalhador estabelece com a empresa no que diz respeito a sua dinâmica de funcionamento, os deveres que devem ser cumpridos e todos os direitos que os mesmos possuem assegurados na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Gráfico 09: Informações sobre os benefícios

Fonte: A autora da pesquisa

Nesta questão, pretendeu-se pontuar se são repassadas aos trabalhadores as informações a respeito dos benefícios que a empresa oferece ao seu trabalhador como vantagem concedida por lei, como: Assistência Médica, Assistência Odontológica, Seguro de Vida, Gratificação por Tempo de Serviço, Empréstimos Financeiros, Vale Supermercado, Associação Atlética Copercampos[®] (AACC) e Mensalidades de Escola Universitária. Observa-se que do total de 81 entrevistados, 99% dos trabalhadores receberam as informações do que é oferecido como benefício e, apenas 1% não recebeu essas informações.

Estudos têm demonstrado que um grande número de trabalhadores sobrevive na informalidade, sendo assim, não possuem direitos e benefícios garantidos por lei.

Gráfico 10: Adesão ao Plano de Saúde

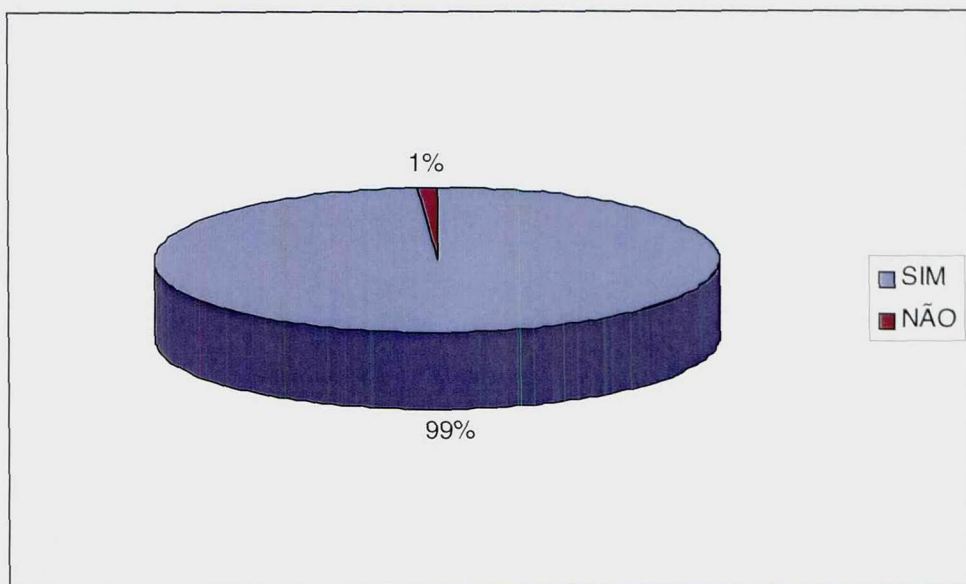
Fonte: A autora da pesquisa

O Plano de Saúde oferecido pela Copercampos[®] para o trabalhador e seus dependentes, mediante taxa de adesão, é o da Unimed, sendo que a empresa beneficia os mesmos com o pagamento da metade do valor (cinquenta por cento) das consultas médicas de qualquer especialidade e exames de laboratório, isto é, pode-se caracterizar como um benefício compartilhado, onde o trabalhador contribui com uma parcela do pagamento quando da sua utilização.

Constatou-se nas entrevistas que 91% dos trabalhadores possuem o plano de saúde oferecido pela empresa.

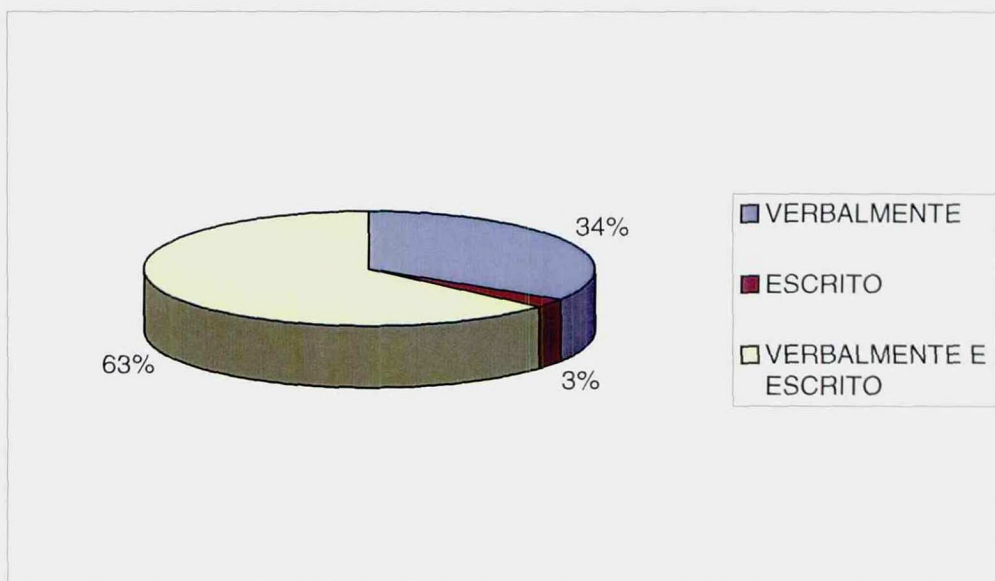
Do total de 81 entrevistados, 9% não possuem o plano de saúde, pois 8% deles estão em período de experiência, e 1% dos trabalhadores afirmou que não houve interesse de sua parte para aderir ao benefício oferecido.

Gráfico 11: Informações sobre o Plano de Saúde



Fonte: A autora da pesquisa

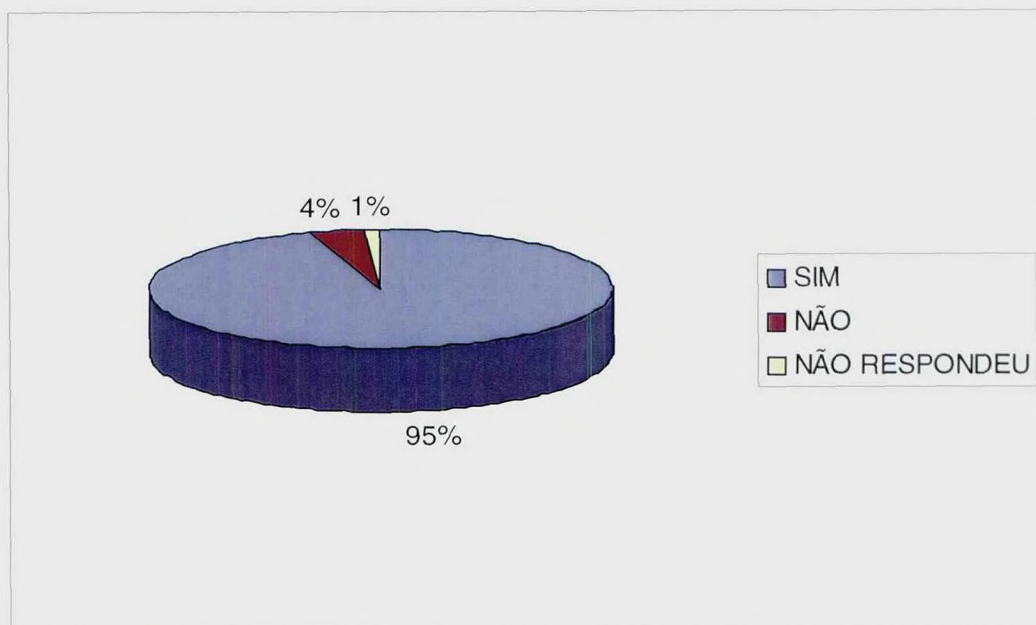
Percebe-se que apenas 1% dos trabalhadores não recebeu as informações sobre o plano de saúde, no entanto 99% dos 81 entrevistados responderam que sim, que receberam as informações necessárias sobre o plano de saúde. Constata-se, neste sentido, que as informações são repassadas, abrangendo os trabalhadores na sua totalidade, isso demonstra o bom trabalho desenvolvido pelo Departamento de Recursos Humanos da empresa.

Gráfico 12: Forma de repasse das informações

Fonte: A autora da pesquisa

Nesta questão temos o total de 80 trabalhadores que participaram da entrevista, pois, como já descrito na questão anterior, um trabalhador não recebeu as informações sobre a empresa. Observa-se que 63% dos trabalhadores receberam as informações de maneira verbal e que também foi entregue material escrito. Do total de entrevistados, 33% receberam as informações somente verbalmente e, para 2% dos trabalhadores, não foi explicado verbalmente, somente foi entregue material escrito.

Gráfico 13: Nível de entendimento das informações



Fonte: A autora da pesquisa

Constata-se que 95% dos trabalhadores do total de 81 pesquisados entenderam todas as informações repassadas. Conforme são expressas em algumas falas, podemos observar que as informações repassadas foram assimiladas e compreendidas pela sua objetividade e clareza como nos colocam alguns entrevistados, “[...] *entendi porque foram objetivas*[...]”; “*Porque foi bem explicado*”.

A clareza nas informações faz com que o nível de compreensão seja melhor e a absorção seja quase total, sendo que este dado nos remete a uma questão: de que forma as informações são nos repassadas no dia-a-dia e também como as assimilamos? Vivemos na era da informação, sendo que, diariamente, somos bombardeados de informações e notícias, o que vimos hoje, amanhã já se tornam obsoletas e sem validade. Nesse sentido, nos coloca um trabalhador, as informações “*foram passadas de forma clara e objetiva*”, demonstrando o quanto às informações claras e objetivas beneficiam o trabalhador no que diz respeito aos seus direitos, deveres e benefícios junto a empresa.

Percebe-se nestas falas que o conteúdo repassado a esses trabalhadores foram bem explicados, sendo transmitidos de forma clara e objetiva.

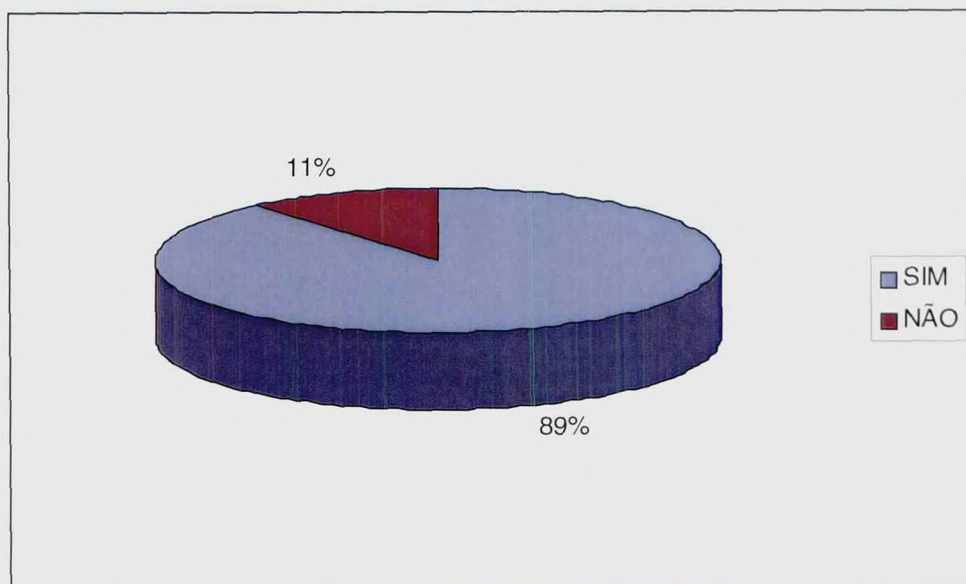
Dos trabalhadores entrevistados 4% não entenderam e 1% não respondeu a questão.

Conforme são expressas em algumas falas pelos trabalhadores, podemos observar que as informações repassadas para estes, não ficaram claras e não foram satisfatórias, como podemos observar nestas falas: “[...] *não porque não foi deixado claro como se utiliza os benefícios*[...]”; “[...] *não entendi, porque foram faladas de muitas informações ao mesmo tempo*[...]”. Esse dado nos mostra o quanto às informações são importantes para os trabalhadores, bem como a metodologia de apresentação dessas informações.

Outro aspecto que dever ser levado em consideração quando estão sendo repassadas as informações é o cuidado de se falar pausadamente e, a cada troca de informação perguntar ao trabalhador se há dúvidas sobre o que foi falado, sendo que, só a partir do entendimento passar para outra informação.

Ressalta-se aqui a importância das questões serem passadas de maneira clara, explicando calmamente cada ponto para que o trabalhador preste atenção e possa absorver todo o conteúdo da conversa.

Esse processo pode ser classificado, segundo Lima (2004, p. 3), como ações sócio-assistenciais na categoria sócio-educativa, que segundo a mesma autora “a intervenção está orientada para a intervenção direta com os usuários [...]”, com o objetivo de fortalecer a classe trabalhadora na perspectiva da cidadania e dos seus direitos.

Gráfico 14: Nível de satisfação das informações

Fonte: A autora da pesquisa

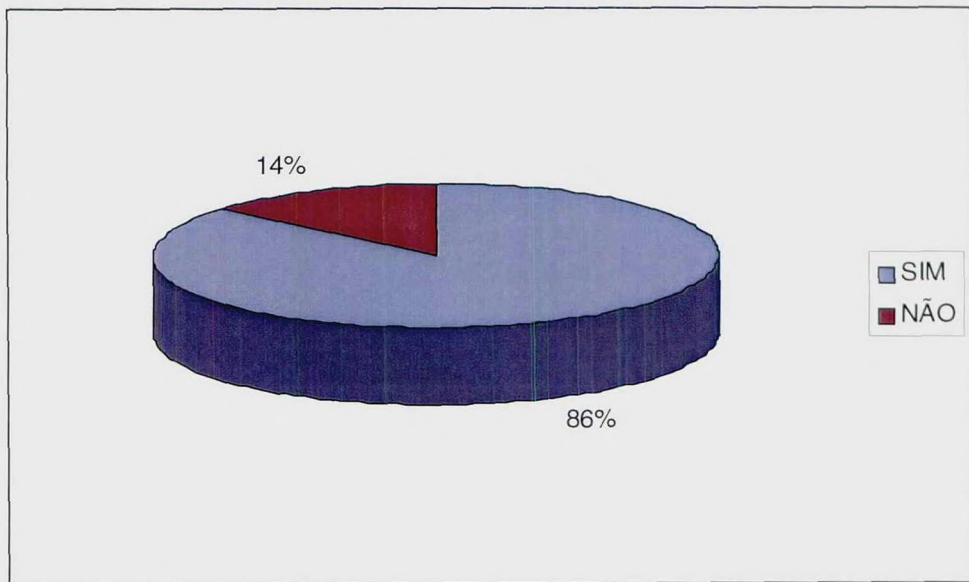
Não basta somente entender as informações, é importante que além do entendimento elas sejam satisfatórias e tragam resultados. Constata-se que dos 81 trabalhadores que responderam o roteiro de pesquisa 89% ficaram satisfeitos com as informações. O fator que contribui para a satisfação dos trabalhadores foi a utilidade e o esclarecimento que foi dado, como podemos perceber nestas colocações dos entrevistados: *“Porque foram úteis e esclarecedoras”* e também *“Porque foi bem explicado”*.

Outro fator importante para se destacar é que além da forma que é repassada a informação para que esta seja satisfatória também depende do interesse de quem está recebendo a informação, como afirma este trabalhador: *“Porque foi bem explicado, mas também porque houve interesse da minha parte para entender as informações”*.

Os 11% dos trabalhadores que não ficaram satisfeitos com as informações repassadas destacaram que não ocorreu satisfação porque receberam as informações de uma maneira e na prática aconteceu de outra, como percebemos nesta fala do trabalhador: *“Não fiquei satisfeito porque algumas coisas são passadas de uma forma e depois são feitas de outra”*.

É importante destacar que para o entendimento e satisfação de informações é necessária que estas sejam passadas com o maior número de detalhes possível. Na opinião deste trabalhador foi o que faltou para que ele ficasse satisfeito: *“Não fiquei satisfeito porque as informações não foram bem detalhadas”*.

Gráfico 15: Esclarecimento de dúvidas



Fonte: A autora da pesquisa

Percebe-se que dos 81 trabalhadores que responderam ao roteiro de pesquisa, 86% afirmaram que suas dúvidas, quanto aos processos da empresa, foram esclarecidas. Alguns fatores que contribuíram foram as experiências de trabalho anteriores do trabalhador, como percebemos neste depoimento: *“Entendi bem devido a outras experiências de trabalho, pois já tinha noção do processo”*.

Outro fator relevante que podemos destacar é em relação às dúvidas que o trabalhador possui em relação ao funcionamento da empresa, como percebemos nos relatos que seguem *“[...] porque tive a oportunidade de fazer perguntas”* e também *“Porque procurei buscar os esclarecimentos necessários”*.

Dos 81 trabalhadores que participaram da pesquisa, percebe-se que 14% não entenderam as informações repassadas. Os motivos apresentados discorrem sobre o fato de a empresa fornecer informações contraditórias e não possuir uma linguagem uniforme sobre normas e rotinas, como nos coloca este trabalhador: *“Não entendi por falta de comunicação clara e rotina de procedimentos. Várias linguagens na empresa”*. Percebe-se nesta fala que, para um melhor entendimento, é necessário que a empresa utilize os mesmos procedimentos de informações com todos os trabalhadores.

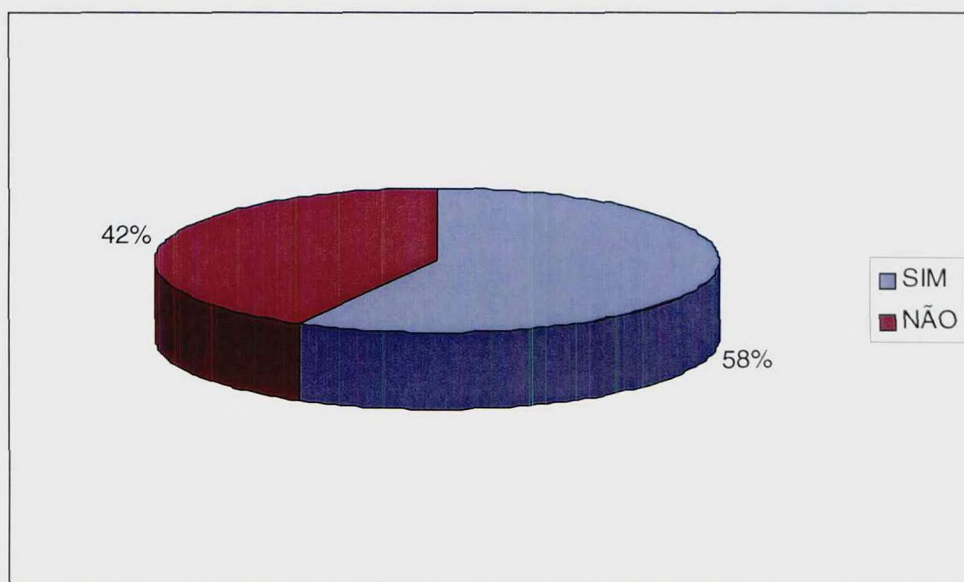
Já na fala a seguir, constata-se que o que dificultou o entendimento das informações foi a metodologia adotada, pois, neste caso a contratação foi feita em grupo para cargos diferenciados na empresa: *“Não, porque quando foi feita minha contratação foi feita juntamente com três pessoas para diferentes cargos e setores, isso dificultou o entendimento e não possibilitou para que eu tirasse minhas dúvidas”*. Com isso, podemos observar que as questões éticas da empresa e as particularidades de cada sujeito não foram levadas em consideração, pois informações particulares de cada trabalhador foram repassadas para o grande grupo, neste caso, formado por 04 (quatro) pessoas.

Perguntou-se para os trabalhadores pesquisados, qual a melhor maneira de serem passadas as informações referentes à empresa. Muitas foram as sugestões dos trabalhadores, mas percebeu-se que a maioria prefere que as informações sejam passadas de maneira verbal, juntamente com algum material escrito para que o trabalhador futuramente possa pesquisar, no caso de ter alguma dúvida, como nos dizem estes trabalhadores: *“verbal e através de livretos”* e também *“em forma de palestra e material escrito”*.

Outra sugestão foi a de que as informações sejam passadas ao grupo pertencente ao mesmo setor para facilitar o entendimento destas, já que em relação ao trabalho, cada setor tem suas particularidades, como percebemos nas falas que seguem:

“por escrito com discussão em cada um dos setores” e também “organizar as informações e ser passadas por setores” bem como “em grupo para um mesmo setor ou individual”.

Gráfico 16: Serviço Social na empresa



Fonte: A autora da pesquisa

Percebeu-se, com essa questão, que o conhecimento dos trabalhadores em relação à existência de um profissional de Serviço Social na empresa ocorreu após o período de estágio curricular, realizado no período de agosto a dezembro de 2004, passando com isso, a ficar mais visível a atuação do Serviço Social na Copercampos.

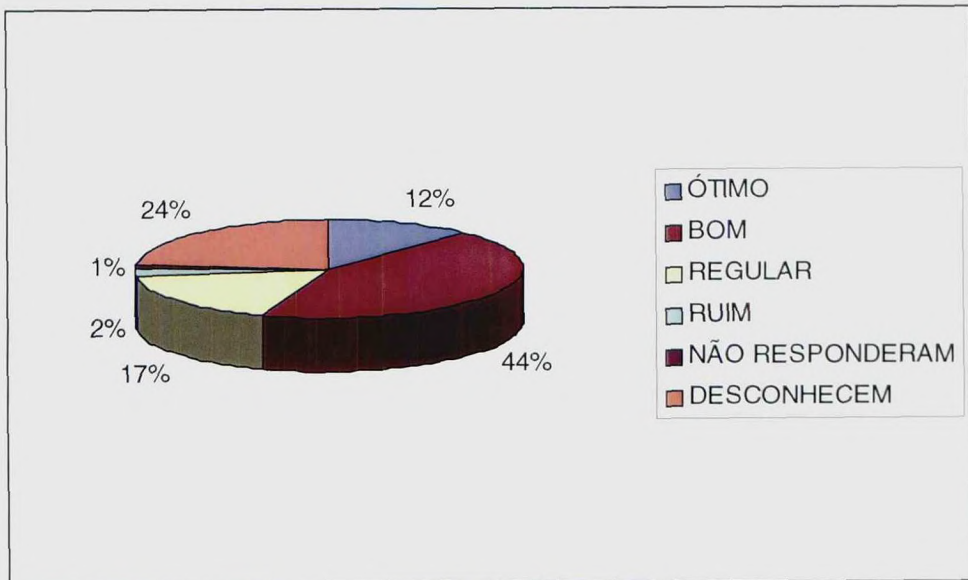
Os Assistentes Sociais nas empresas, segundo Iamamoto (1998, p. 130), “têm sido chamados a atuar em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima organizacional, [...] administração de benefícios [...]”.

Porém, observamos que há uma certa confusão entre o trabalho do Assistente Social com o trabalho desenvolvido na área social, pela empresa.

Segundo Iamamoto (1995, p.46), “o Assistente Social na empresa encontra-se ligado à administração de pessoal, participando da implementação, do planejamento de programas voltados para a humanização das relações de trabalho”.

A área de Recursos Humanos, conforme Iamamoto (1998), tem crescido como espaço ocupacional dos profissionais de Serviço Social, sendo desenvolvidos pelo Assistente Social ações e intervenções dentro do processo de planejamento e gestão que, segundo Lima, “a intervenção consiste no [...] desenvolvimento de ações voltadas para a gestão e capacitação de recursos humanos, gestão da informação, organização e gerenciamento de programas, projetos e serviços”. (LIMA, 2004, p.3).

Gráfico 17: Trabalho Social no Recursos Humanos da Copercampos



Fonte: A autora da pesquisa

Percebeu-se, nesta questão, diversos entendimentos no que diz respeito ao trabalho social realizado na empresa para o trabalhador, o que dificultou o processo de análise. Partimos do princípio que trabalho social é todo o trabalho interno oferecido ao trabalhador em prol de seu crescimento pessoal, profissional, social e familiar.

Dos 81 participantes da pesquisa, 44% responderam que o trabalho social realizado para os trabalhadores está bom. Há divergência quanto às justificativas, como

podemos perceber nas falas: *“O trabalho social é bom, mas ainda falta entrosamento entre os setores”*. Este trabalhador nos relata que: *“é bom, existe sempre o lado humano no setor e o profissional tem a sensibilidade de auxiliar o colaborador em todos os sentidos”*. Este outro trabalhador nos relata que o trabalho social é bom, porém faz ressalvas quanto ao interesse do profissional em desenvolver o trabalho *“O trabalho social realizado é bom, mas deveria ter o interesse do profissional da área com todos os funcionários”*. Podemos identificar pelas falas que mesmo o trabalho social estando bom, deverá passar por “melhorias”.

Os 17% dos trabalhadores que responderam que o trabalho social desenvolvido é regular, afirmaram que há falta de divulgação do que vem sendo desenvolvido em prol do trabalhador. Já, outros, em relação a este mesmo número, alegam que falta profissional específico da área de Serviço Social para realização deste tipo de trabalho, como percebemos nos relatos que seguem: *“O trabalho social realizado considero regular porque deveria ser mais divulgado”* e, também, *“O trabalho social realizado pela empresa é regular, por falta de um profissional específico na área”*.

Do total de 81 trabalhadores que participaram da pesquisa, 1 % afirma que o trabalho social realizado pela empresa é ruim, porque é inexistente.

Dessa forma, podemos dizer que a intervenção profissional do Assistente Social é entendida pela ótica da totalidade que significa apreendê-la em suas múltiplas relações com a esfera da produção/reprodução da vida social, ou seja, a intervenção profissional é apreendida em movimento dentro do processo histórico pelas relações entre as classes. Suas ações estão direcionadas tanto para as condições materiais, quanto para as condições sociais de vida da classe trabalhadora, isto é, as ações têm um efeito no processo de reprodução da força de trabalho através da prestação de serviços sociais nas áreas da saúde, educação, acesso aos bens e serviços de direito, etc. Porém, atua também numa

dimensão que não é material e que se caracteriza como social, onde as ações incidem no campo do conhecimento, dos valores, dos comportamentos, produzindo efeitos reais na vida dos sujeitos apesar de nem sempre os resultados apresentarem como coisas materiais. (Lima, 2004).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

O início do Capitalismo industrial na Inglaterra, marcado pela introdução da indústria moderna, proporcionou uma profunda transformação no modo de produção capitalista. Tudo isso modificou as relações sociais e territoriais, difundindo cultura e técnica, aprofundando a competição entre os povos, concentrando a população no espaço urbano provocando um crescimento cada vez maior das cidades.

No início do século XX nos Estados Unidos, surgiram duas importantes revoluções no processo produtivo, com a adoção de dois métodos de organização de trabalho: o taylorismo e o fordismo. Após a segunda guerra mundial, os empresários japoneses, com a necessidade de atender o mercado interno que solicitava produtos diferenciados e pedidos pequenos, investiram nesse mercado, o que impulsionou o seu famoso “milagre econômico” nos anos 80 e deu origem aos termos toyotismo.

O taylorismo e o fordismo adaptaram o trabalho humano ao da máquina, transformando-o em uma engrenagem a mais e complementar linha de montagem. Já o toyotismo surgiu como solução para a crise do capital posta pelo enfraquecimento dos modelos taylorista/fordista no fim da década de 60 e início da década de 70.

Como resposta à crise, o capital inicia um grande processo de reestruturação, como o objetivo de recuperar o seu ciclo produtivo e restabelecer seu projeto de dominação societal. No Brasil, as mudanças ocorreram no final da década de 70 e início da década de 80 intensificando-se nos anos 90 com a adoção do modelo neoliberal no governo de Fernando Henrique Cardoso.

Hoje o que se destaca nas organizações é o modelo toyotista na busca pelo profissional polivalente, especializado, capaz de ser inserido em uma equipe de trabalho. Dentro destas transformações destacamos o trabalhador como capital humano, considerado

o bem intangível dentro da organização em que são avaliados não pela tarefa que realizam e sim pelos resultados que alcançam, as máquinas que antigamente eram os bens mais valorizados dentro de uma empresa, hoje são consideradas apenas um complemento na capacidade mental do ser humano.

No decorrer do que foi apresentado neste trabalho, percebe-se que o Serviço Social, ao longo de sua trajetória histórica sofreu profundas mudanças, enfatizando aqui no que diz respeito ao campo de atuação profissional. No Brasil, o Serviço Social se inicia na década de 30, juntamente com a Revolução Industrial, para atender as demandas que surgiram devido aos acontecimentos econômicos, sociais e políticos da época, atuando como agente disciplinador e controlador, garantindo assim a ordem social.

O Movimento de Reconceituação em 1965 foi de grande importância para o Serviço Social, contribuindo para maior visibilidade dos Assistentes Sociais que atuavam em organizações públicas ou privadas. Após a Reconceituação, o Serviço Social é baseado em uma visão marxista, deixando de coagir com a lógica do capital, trabalhando com o objetivo de preparar condições para uma sociedade socialista, executando ações de conscientização, mobilização, participação e autogestão dos trabalhadores.

Após a década de 90, com a adoção do modelo neoliberal, com a crise do capitalismo e dos modelos de gestão e organização do trabalho, implica-se num impacto muito forte no que diz respeito ao social nos processos de produção, reprodução e gestão da força de trabalho. O atual contexto exigiu um novo olhar, repensando os instrumentos profissionais, trazendo a ele, a conquista de um novo espaço sócio-ocupacional com um novo fazer profissional que vai além das ações antes voltadas e limitadas à execução de políticas públicas.

Diante desse contexto que se apresenta, há a requisição do profissional de Serviço Social nas empresas, em especial na área de Recursos Humanos. As empresas

entenderam que o Assistente Social tem um papel importante na área de Recursos Humanos, sobretudo diante da preocupação com as relações e envolvimento participativo do trabalhador, passando então a atuar como um estrategista, oportunizando recursos, descobrindo potencialidades, trabalhando o fortalecimento da auto-estima, instigando a criatividade, assimilando novas tecnologias mediante o uso da sensibilização, promovendo mudanças, auxiliando na tomada de decisões.

O estudo realizado possibilitou a reflexão sobre a importância do Assistente Social junto ao Recursos Humanos na valorização do capital humano, ou seja, do trabalhador, da sua capacidade intelectual para o desenvolvimento e prosperidade das organizações.

A atuação nos Recursos Humanos consiste em possibilidades de o Assistente Social expandir seu campo de atuação, abrindo novos mercados de trabalho ainda desconhecidos e pouco explorados pela profissão, seja por desconhecimento ou por preconceito de alguns profissionais nessa nova possibilidade de atuação.

É importante destacar que estes novos mercados de trabalho exigem conhecimentos particulares, habilidades e características que são almejados com um constante processo de atualização.

Diante dos dados apresentados, percebemos que a Copercampos, em seu quadro funcional, tem, na sua maioria, homens, pelo fato de ser uma cooperativa de produção agropecuária, exigindo força física. Podendo ser considerada uma empresa jovem com colaboradores em idade produtiva em que a maioria de seus trabalhadores possui idade de 23 a 35 anos, profissionais com grande qualificação profissional, casados e que, na sua maioria, trabalham no setor administrativo. Constatou-se que apesar da qualificação profissional, seus salários estão abaixo da média, considerando empresas desse mesmo porte.

Mesmo não abrangendo a totalidade dos trabalhadores, as informações sobre direitos e deveres, benefícios, foram repassadas pela empresa de maneira que possibilitou alguma base para que o trabalhador pudesse realizar seu trabalho.

A pesquisa demonstrou que o departamento de Recursos Humanos da Copercampos é eficaz quanto ao repasse de informações, ou seja, constatou-se na pesquisa realizada com os 81 trabalhadores participantes que, em sua maioria, todas as informações sobre os direitos e deveres e, sobre os benefícios são repassadas, mas se percebe que as mesmas não atingem o grau de efetividade, ou seja, são repassadas, mas não atendem às expectativas dos trabalhadores, pois, não há a satisfação e o entendimento de todos.

Outro dado importante da pesquisa que cabe destacar é o trabalho social no Recursos Humanos da empresa. A análise feita pelos trabalhadores quanto às atividades que são desenvolvidas para os mesmos foi positiva, mas foi constatada confusão no entendimento do que é o trabalho social para os trabalhadores.

Hoje, a prática desenvolvida pelos assistentes sociais juntamente com a constatação gradativa dos administradores do que o homem é o agente impulsionador da organização nos leva a considerar que a empresa é um campo vasto de atuação para o Serviço Social.

Algumas sugestões:

→ O capital intangível nas organizações tem um papel de suma importância para desenvolvimento e prosperidade da mesma. Para sua efetividade, é sugestivo que a empresa adote um modelo de desenvolvimento humano em que o departamento de Recursos Humanos não desenvolva apenas o trabalho burocrático, mas também tenha

condições para que possa desenvolver o potencial humano que é a força impulsora no desenvolvimento da empresa.

→ Em relação ao repasse de informações, é sugestivo que a mesma adote rotinas de procedimentos para facilitar o trabalho do profissional de Recursos Humanos e conseqüentemente o entendimento dos trabalhadores.

→ Para que os trabalhadores sintam-se parte integrante da empresa, é importante que os mesmos saibam das atividades, norma e rotinas que são desenvolvidas pela mesma.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 8. ed. São Paulo: Cortez: Campinas, SP. Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2002.

_____. O toyotismo, as novas formas de acumulação de capital e as formas contemporâneas do estranhamento (alienação). Disponível em <http://www.alast.org/PDF/Walter/Tec-Antunes.PDF>. Acesso em: 25 abr 2005, 15:40h.

BORALLI, Kety Cristina. O Serviço Social Organizacional. Disponível em: <http://www.funerariaonline.com.br/gressof/gressof2.asp?id=84>. Acesso em: 25 abr 2005, 16:00h.

CAVALCANTE, F. e ZEPELLINI, P.D. O que é Amostragem. Disponível em: <http://www.expresstraining.com.br/exprtrain/eollearn.nsf/sinopseschave/UTD169?opendocument>. Acesso em: 25 abr 2005, 15:30h.

CÉZAR, Mônica de Jesus. **A experiência do Serviço social nas empresas**. IN: CADERNOS DE CAPACITAÇÃO. CFESS: Brasília, 2000. p. 169-180.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**. Fundamentos Básicos. 5. ed. São Paulo. Ed. Atlas, 2003.

_____. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações. Rio de Janeiro. Elsevier, 1999. 21ª Reimpressão.

CRAWFORD, Richard. **Na Era do Capital Humano**: o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento. São Paulo: Atlas, 1994.

DESLANDES, Suely Ferreira. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Suely F. Deslandes, Otávio Cruz Neto, Romeu Gomes, M^a Cecília de Souza Minayo (organizadora). Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

DRUCKER, Peter. In: KENEDY, Carol. **Os gurus do gerenciamento**. São Paulo: Ática, 2000, p. 10/12.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONSALES, Elisa Pereira. **Conversas sobre a iniciação à pesquisa científica**. 3. ed. Campinas/SP: Alínea, 2003.

GRUPO META. **Serviço Social na empresa**: utopia ou realidade. São Paulo: Cortez, 1980.

HERZBERG, Frederick. *In*: KENEDY, Carol. **Os gurus do Gerenciamento**. São Paulo: Ática, 2000, p. 21/23.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

KARSCH, Ursula M. Simon. **O Serviço Social na Era dos Serviços**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

LEMOS, Jorgete Leite. **Perfil do Profissional Assistente Social: “Coach” no processo de “Team Building”**. *In*: Tendências do Trabalho. Julho 1998.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de. **A intervenção profissional do Serviço Social: propondo o debate sobre ações sócio-educativas**. *In*: IX ENPESS. 2004, Porto Alegre. **Anais**. Porto Alegre. Eixo Temático 2.10. Processos Sócio-Assistenciais. ABEPSS, 2004.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MASLOW, Abraham. *In*: KENEDY, Carol. **Os gurus do Gerenciamento**. São Paulo: Ática, 2000, p. 35-36.

MENEGASSO, Maria Éster. **Organizações e Serviço Social**. Revista Katálisis/Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Sócio Econômico. Departamento de Serviço Social, v. 5, n° 2 Jul/ Dez 2002.

MENEZES, E. M.; SILVA, E. L. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: LED/UFSC. 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza et al (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MOREIRA, Cláudio. **Aprendizagem em rede: EAD e a era da responsabilidade**. Disponível em: <http://www.pontofuturo.org/home/modules/news/article.php?storyid=1462>. Acesso em: 25 abr 2005, 19:00 h.

MOTA, Ana Elizabete. **A Nova Fábrica de Consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

PELLEGRINI, Carlos Henrique. Capital Intelectual e Humano: a Relação do Sucesso e do Patrimônio Intangível nas empresas. Análise. **Revista da Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e de Administração de empresas Padre Anchieta**. Jundiaí – SP: Sociedade Padre Anchieta de ensino. Semestral. Ano IV n° 8/ agosto 2003

PETERS e WATERMANN. *In*: KENEDY, Carol. **Os gurus do Gerenciamento**. São Paulo: Ática, 2000, p.46/48.

POCHMANN, Márcio. **Reestruturação Produtiva:** perspectivas de desenvolvimento local com inclusão social. Petrópolis: Vozes, 2004.

RICO, Elisabeth de Melo. **Teoria do Serviço Social de Empresa:** objeto e objetivos. São Paulo: Cortez, 1982.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VALADARES, J.H.C.(Org). **Cooperativismo Unimed.** Coletânea de leituras. Florianópolis, 2001. 50p.

APÊNDICE A – Roteiro de Pesquisa

ROTEIRO DE PESQUISA

1. SEXO

- ☐ MASCULINO
- ☐ FEMININO

2. QUAL SUA IDADE?

- ☐ 18 À 25 ANOS
- ☐ 26 À 35 ANOS
- ☐ 36 À 45 ANOS
- ☐ 46 À 55 ANOS
- ☐ 56 À 65 ANOS

3. QUANTO TEMPO VOCÊ TRABALHA NA EMPRESA?

- ☐ MESES
- ☐ ANOS

4. QUAL A SUA ESCOLARIDADE?

- ☐ 1º GRAU INCOMPLETO
- ☐ 1º GRAU COMPLETO
- ☐ 2º GRAU INCOMPLETO
- ☐ 2º GRAU COMPLETO
- ☐ SUPERIOR INCOMPLETO
- ☐ SUPERIOR COMPLETO
- ☐ PÓS GRADUAÇÃO

5. QUAL O SEU ESTADO CIVIL?

- ☐ SOLTEIRO (A)
- ☐ CASADO (A)
- ☐ SEPARADO (A)
- ☐ DIVORCIADO (A)
- ☐ CONCUBINATO

6. QUAL DEPARTAMENTO VOCÊ TRABALHA?

- ☐ ADMINISTRATIVO
- ☐ OPERACIONAL
- ☐ COMERCIAL
- ☐ FINANCEIRO
- ☐ AGROINDÚSTRIA
- ☐ OUTROS. QUAL? _____

7. QUAL A SUA RENDA MENSAL?

- ☐ DE 1 À 3 SALÁRIOS MÍNIMOS

- () DE 4 À 6 SALÁRIOS MÍNIMOS
- () DE 6 À 8 SALÁRIOS MÍNIMOS
- () MAIS DE 8 SALÁRIOS MÍNIMOS

8. TEM FILHOS?

- () NÃO
- () SIM

9. QUANDO FOI CONTRATADO PELA EMPRESA VOCÊ RECEBEU INFORMAÇÕES SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES?

- () SIM
- () NÃO

10. RECEBEU INFORMAÇÕES SOBRE QUAIS SÃO SEUS BENEFÍCIOS? (Plano de saúde/odontológico, gratificação por tempo de serviço, empréstimos financeiros, vale supermercado, associação atlética Copercampos).

- () SIM
- () NÃO

11. POSSUI O PLANO DE SAÚDE OFERECIDO PELA EMPRESA?

- () SIM
- () NÃO

12. EM CASO NEGATIVO DA PERGUNTA ANTERIOR, POR QUE?

13. FORAM ÚTEIS PARA VOCÊ ESTAS INFORMAÇÕES?

- () SIM
- () NÃO

POR

QUE? _____

14. DE QUE MANEIRA FORAM PASSADAS ESSAS INFORMAÇÕES?

- () VERBALMENTE
- () ESCRITO
- () VERBALMENTE E ESCRITO

15. VOCÊ ENTENDEU AS INFORMAÇÕES REPASSADAS?

() SIM
() NÃO
POR
QUE? _____

16. FICOU SATISFEITO COM AS INFORMAÇÕES QUE FORAM PASSADAS?

() SIM
() NÃO
POR
QUE? _____

17. SUAS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS?

() SIM
() NÃO
POR
QUE? _____

**18. NA SUA OPINIÃO QUAL A MELHOR FORMA DE SEREM PASSADAS
ESSAS INFORMAÇÕES?**

**19. VOCÊ SABIA QUE NA SUA EMPRESA TEM UM PROFISSIONAL DE
SERVIÇO SOCIAL?**

() SIM
() NÃO

**20. COMO VOCÊ AVALIA O TRABALHO SOCIAL NOS RECURSOS
HUMANOS DA COPERCAMPOS?**

() ÓTIMO
() BOM
() REGULAR
() RUIM
POR
QUE? _____

ANEXO A - Organograma

